

**PENGARUH KUALITAS JASA KONSULTAN PAJAK  
DAN PENGETAHUAN PAJAK TERHADAP  
KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**( Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Kantor Konsultan Pajak Doni  
Budiono )**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**IMAM FAUZH**

**NIM. 105030400111091**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN  
MALANG**

**2014**

MOTTO

جَدُّ وَ جَدُّ مَنْ

(siapa bersungguh-sungguh dia akan berhasil)

*A NEGATIVE THINKER SEE A DIFFICULT IN EVERY OPPORTUNITY, A POSITIVE THINKER SEE AN OPPORTUNITY IN EVERY DIFFICULT*

Jika sewaktu waktu kita jatuh bukan berarti tidak bisa bangun kembali, kecuali jika memang kita memilih menyerah

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Pemanfaatan Jasa Konsultan Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono.

Disusun oleh : Imam Fauzhi

NIM : 105030400111091

Fakultas : Ilmu Administrasi

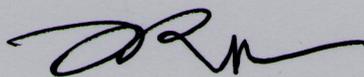
Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi : Perpajakan

Malang, Agustus 2014

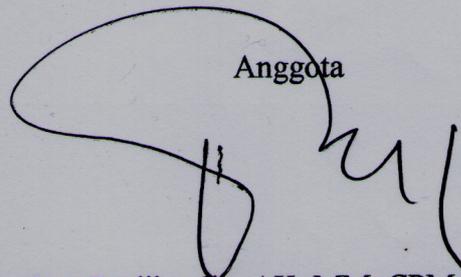
### Komisi Pembimbing

Ketua



**Dr. Srikandi Kumadji, MS**  
**NIP. 19611110 198601 2 002**

Anggota



**Otto Budihardjo, AK, MM, CPMA, BKP**

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 26 Agustus 2014

Jam : 09.00 WIB – 10.00 WIB

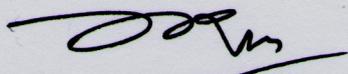
Skripsi Atas Nama : Imam Fauzhi

Judul : Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan  
Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib  
Pajak Pengguna Jasa Kantor Konsultan Pajak Doni  
Budiono)

Dan dinyatakan lulus

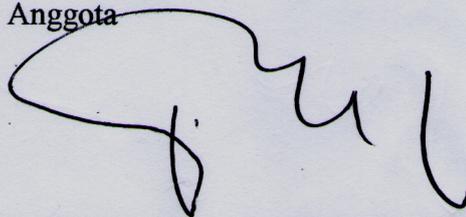
### MAJELIS PENGUJI

Ketua



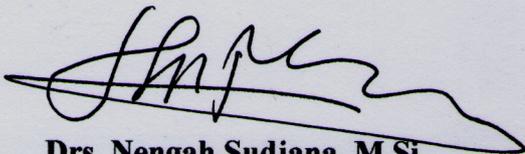
**Dr. Srikandi Kumadji, MS**  
NIP. 19611110 198601 2 002

Anggota



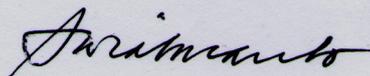
**Otto Budihardjo, Ak, MM, CPMA, BKP**

Anggota



**Drs. Nengah Sudjana, M.Si**  
NIP. 19530909 198003 1 009

Anggota



**Drs. Dwiatmanto, M.Si**  
NIP. 19551102 198303 1 002

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2, dan Pasal 70).

Malang, 19 Agustus 2014

Mahasiswa



Imam Fauzhi

NIM. 105030400111091

## RINGKASAN

Imam Fauzhi, 2014, **Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Konsultan Pajak Doni Budiono)** Dr. Srikandi Kumadji, MS, Otto Budihardjo, Ak, MM, CPMA, BKP 152 Hal + ix

Penelitian ini dilakukan berdasarkan rendahnya jumlah pegawai pajak dalam membantu wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya. Hal ini mengakibatkan sebagian wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak. Wajib pajak mengharapkan Konsultan pajak dapat membantu dan menyelesaikan permasalahan perpajakan yang sedang dialami oleh wajib pajak. Harapan wajib pajak ini menuntut konsultan pajak untuk memiliki kualitas jasa yang baik untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Faktor lain yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan baik secara bersama-sama maupun secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak serta untuk mengetahui variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wajib pajak yang menggunakan jasa konsultan pajak Doni Budiono. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 43 orang responden dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Teknik sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan dalam sampel.. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS versi 21.

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Sedangkan berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak memiliki pengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## SUMMARY

Imam Fauzhi, 2014, *The influence of Tax Consultants Service Quality and Tax Knowledge Against Taxpayer Compliance (Study on taxpayers as a Service customer at Tax Consultant services Doni Boediono)*. Dr. Srikandi Kumadji, MS; Otto Budihardjo, Ak, MM, CPMA, BKP 152 pages + ix

*This study was conducted based on the low number of tax servants in helping taxpayer's in fulfilling their tax obligations. This condition inflicts the condition in which some of taxpayers use the tax consultant services. Taxpayers expect that, the tax consultants are able to help in resolving tax problems that are being undertaken by the taxpayer. Those taxpayers expectation requires the tax consultant to have a good quality services to improve taxpayer compliance. Another factor affecting tax compliance is the tax knowledge of the taxpayer. The purpose of this study is to identify and explain the effect of the quality of tax consulting services and knowledge either jointly or partially on taxpayer compliance and to determine which variables are dominant in influencing taxpayer compliance.*

*The type of research conducted in this study is an explanatory research by using quantitative approach and using questionnaires as data collection methods. The populations in this study are the whole taxpayers who use the tax consultant services at Doni Boediono. The samples involved in this study are as many as 43 respondents by using saturated sample technique. Saturated sampling technique is a sampling technique when the whole members of the population are included in the sample. Data analysis in this study is using multiple linear regression analysis by using SPSS software version 21.*

*Based on the F test result, it is noted that the quality of tax consultant's service quality and tax knowledge is jointly having a significant effect on taxpayer compliance. While based on the results of t-test is noted that the quality of tax consulting service quality and tax knowledge is partially having a significant effect on taxpayer compliance. Tax Knowledge has a dominant influence on tax compliance.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Konsultan Pajak Doni Budiono)” dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Perpajakan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, dorongan, kritik dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Ibu tercinta Siti Latifah dan ayah tersayang Bapak Mohamaad Mahsus yang selalu terus memberikan motivasi kepada peneliti yang tidak ada habisnya baik dari segi finansial maupun doa.
3. Kakak dan adik tercinta Siti Saidah, Mohammad Hamim, Nur Hayati dan Annis Sholeha yang telah memberikan semangat dan motivasi serta doanya kepada peneliti.
4. Semua keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi dan doa kepada peneliti.
5. Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
6. Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
7. Dr. Kadarisman Hidayat, M.Si selaku Ketua Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
8. Yuniadi Mayowan, S.Sos, M.AB selaku Sekretaris Program Studi Perpajakan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
9. Dr. Srikandi Kumadji, MS selaku ketua komisi pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, saran maupun kritik demi perbaikan skripsi ini.

10. Otto Budihardjo, Ak, MM, CPMA, BKP selaku anggota komisi pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan dukungan, bimbingan, saran maupun kritik demi perbaikan skripsi ini.
11. Bapak dan Ibu dosen Fia Bisnis dan Perpajakan yang telah memberikan segudang ilmu dan pengalamannya kepada kami serta telah menjadi motivator terbaik kami.
12. Pimpinan dan staff pegawai di KKP Doni Budiono yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memberikan arahan selama penelitian skripsi ini.
13. Zaerina Amalia yang selalu ada untuk menemani peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
14. Sahabat-sahabat terhebat Sri Mulyani, Annisa Aciel, intan si Mir'atusholiha, Roro Bella yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa kepada peneliti
15. Teman-teman seperjuangan Yayan, Tiar, Deni dan semua teman-teman perpajakan 2010 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu atas persahabatan, dukungan dan doa kepada peneliti.
16. Teman-teman pengurus Tax Centre FIA UB dan Himpunan Mahasiswa Perpajakan FIA UB yang selalu memberikan dukungan dan doa.
17. Penghuni Kost 259 ade, deni, zaky, nanda, bu retno, upit, vian, ilham, suhana yang memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada peneliti.
18. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih terdapat kekurangan, maka diharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk melengkapi tulisan ini akan diterima. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan ilmu khususnya di bidang perpajakan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Agustus 2014

Peneliti

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN .....	i
MOTTO .....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
TANDA PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	v
RINGKASAN .....	vi
SUMMARY .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Empiris .....	13
B. Tinjauan Teoritis .....	17
1. Pajak .....	17
2. Wajib Pajak .....	21
3. Konsultan Pajak .....	24
4. Jasa .....	32
5. Pengetahuan Pajak .....	37
6. Kepatuhan Wajib Pajak .....	38
C. Kerangka Berpikir ....	40
D. Hipotesis ... ..	41
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	43
B. Lokasi Penelitian .....	43
C. Variabel dan Pengukurannya .....	43
D. Populasi dan Sampel .....	47
E. Sumber Data .....	49
F. Teknik Pengumpulan Data .....	49

G. Uji Instrumen Penelitian .....	50
1. Uji Validitas .....	50
2. Uji Reliabilitas .....	51
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	52
H. Teknik Analisi Data .....	55
1. Analisis Deskriptif .....	55
2. Analisis Inferensial .....	55
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
4. Uji Hipotesis .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	61
B. Gambaran Umum Responden .....	66
1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	67
2. Karakteristik responden berdasarkan umur .....	67
3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan formal .....	69
4. Karakteristik responden berdasarkan umur usaha .....	70
5. Karakteristik responden berdasarkan status wajib pajak .....	71
6. Karakteristik responden berdasarkan jenis usaha .....	71
7. Karakteristik responden berdasarkan lamanya Menggunakan jasa KKP Doni Budiono .....	72
C. Penyajian Hasil Analisis Data .....	74
1. Analisa Deskriptif .....	74
2. Uji Inferensial .....	91
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	99
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	104
B. Saran .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.1	Realisasi Penerimaan Dalam Negeri dan Realisasi Penerimaan Pajak Indonesia (dalam Triliun Rupiah) .....	3
1.2	Komposisi Pegawai DJP .....	4
1.3	Rasio Pegawai Pajak dengan Penduduk .....	4
2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	16
3.1	Variabel, Indikator dan <i>item</i> .....	46
3.2	Skala Pengukuran Variabel Penelitian ..	47
3.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak ( $X_1$ ) ... ..	52
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengetahuan Pajak ( $X_2$ ) .....	53
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y) .	54
4.1	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	67
4.2	Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	68
4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Formal .....	69
4.4	Distribusi Responden Berdasarkan Umur Usaha ..	70
4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Status Wajib Pajak .....	71
4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usaha .....	72
4.7	Distribusi Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Jasa KKP Doni Budiono ..	73
4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak .....	75
4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Pajak .....	82
4.10	Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak .....	88
4.11	Uji Normalitas ..	91
4.12	Uji Multikolinieritas ..	92
4.13	Uji Heteroskedastisitas ..	95
4.14	Analisis Regresi Linier Berganda.....	96

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.1	Jumlah Konsultan Pajak Resmi di Indonesia .....	7
2.1	Kerangka Pemikiran .....	40
2.2	Model Hipotesis .....	41
4.1	Struktur Organisasi KKP Doni Budiono .....	63
4.2	Uji Heteroskedastisitas .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

- | No. | Judul                                       |
|-----|---|
| 1.  | Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas        |
| 2.  | Gambaran Umum Responden                     |
| 3.  | Hasil Distribusi Frekuensi                  |
| 4.  | Hasil Uji Asumsi Klasik                     |
| 5.  | Hasil Uji Regresi                           |
| 6.  | Tabulasi Data                               |
| 7.  | Kuesioner                                   |
| 8.  | Surat Riset                                 |
| 9.  | Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian |
| 10. | Curriculum Vitae .                          |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pemerintah sebagai penyelenggara negara berkewajiban untuk meratakan kesejahteraan rakyatnya baik secara material maupun spritual. Hal ini terbukti dengan banyaknya kebijakan-kebijakan dan program kerja yang dijalankan oleh pemerintah. Pemerintah dalam menjalankan kebijakan dan program kerja membutuhkan pembiayaan, untuk itu pemerintah akan menghimpun dana yang nantinya akan menjadi penerimaan negara.

Pajak adalah salah satu cara pemerintah untuk menghimpun dana masyarakat dalam membiayai pengeluaran negara. Pemerintah berhak untuk memungut pajak karena diberi kewenangan dalam Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Pajak yang dihimpun oleh negara melalui pembebanan kepada warga negara, sedemikian rupa sehingga setiap warga negara memiliki kewajiban yang sesuai dengan kemampuannya dalam membayar pajak.

Sistem pemungutan pajak di Indonesia pada awalnya menggunakan *Official Assessment System*. *Official Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (Fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak (Mardiasmo, 2011:7). Sistem pemungutan ini dinilai tidak efektif karena sudah tidak sesuai lagi dengan tingkat kehidupan sosial ekonomi dan masyarakat Indonesia, baik dari segi kegotong-royongan nasional maupun dari laju pengembangan nasional yang tercapai. Disamping itu, sistem perpajakan ini belum dapat

menggerakkan peran dari semua lapisan subjek pajak yang besar perannya dalam menghasilkan penerimaan dalam negeri yang sangat diperlukan guna mewujudkan kelangsungan dan peningkatan pembangunan nasional (Mardiasmo, 2011:7).

Demi tercapainya penerimaan negara yang optimal dan mampu membiayai pembangunan negara, maka pada tahun 1983 pemerintah melakukan reformasi sistem pemungutan pajak menjadi *Self Assessment System*. *Self Assessment System* adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak terutang (Mardiasmo, 2011:7). Pemberlakuan sistem ini mewajibkan bagi setiap wajib pajak untuk menghitung, menyetor dan melapor pajak terutang sendiri.

Penerapan *self assessment system* dalam memungut pajak di Indonesia dinilai optimal. Hal ini terbukti dengan dijadikannya Pajak sebagai penerimaan terbesar bagi Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) hingga saat ini. Penerimaan negara dari sektor pajak telah lebih dari 70% dari total penerimaan dalam negeri di Indonesia. Alokasi penerimaan pajak cukup besar dalam membiayai pengeluaran dalam negeri seperti belanja pegawai dan kebutuhan lainnya. Penerimaan inilah yang mendorong pemerintah untuk tegas dalam memungut pajak kepada warga negaranya agar tercapai tujuan yang diharapkan oleh pemerintah. Realisasi penerimaan dalam negeri dan realisasi penerimaan pajak Indonesia tersaji dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Realisasi Penerimaan Dalam Negeri dan Realisasi Penerimaan Pajak Indonesia (dalam Triliun Rupiah)

Tahun	Realisasi Penerimaan Dalam Negeri	Realisasi Penerimaan Pajak	Kontribusi Penerimaan Pajak Terhadap Penerimaan Dalam Negeri(%)
2009	828.43	619,92	74,83
2010	964.05	722,94	74,99
2011	992.39	742,62	74,83
2012	1086.36	835,25	76,88
2013	1497.5	1099,9	73,45

Sumber: BPS (2014)

Tabel 1.1 menunjukkan peningkatan penerimaan pajak dari tahun 2009 hingga 2013. Peningkatan ini berawal dari tahun 2009 sebesar 619,92 triliun rupiah naik pada tahun 2010 sebesar 722,94 triliun, tahun 2011 sebesar 742,62 triliun rupiah, tahun 2012 sebesar 835,25 triliun rupiah, naik kemabali pada tahun 2013 sebesar 1099,9 triliun rupiah. Peningkatan jumlah penerimaan pajak juga meningkat pada tahun 2014, hal ini terbukti dengan disahkannya Undang-Undang nomor 23 tahun 2013 tentang APBN Tahun Anggaran 2014 oleh Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) ditargetkan sebesar 1.226 triliun rupiah.

Peningkatan penerimaan negara dari sektor pajak tidak diimbangi dengan jumlah pegawai pajak di Indonesia. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) selaku badan pemerintah yang diberi kewenangan dalam mengelola pajak pusat hingga tahun 2012 baru memiliki 31.316 orang yang terdiri pegawai *Account Representative* (AR) sebanyak 6.285 orang, pegawai pemeriksa sebanyak 4.309 orang dan sisanya pegawai struktural dan non-teknis lainnya.

Jumlah pegawai pajak tidak diimbangi dengan jumlah penduduk yang harus diawasi yaitu sebanyak 240 juta jiwa penduduk. Komposisi jumlah pegawai DJP tersaji dalam Tabel 1.2.

Tabel 1.2. Komposisi Pegawai DJP

Keterangan	Tahun			
	2009	2010	2011	2012
Jumlah <i>Account Representative</i> (AR)	5.190	5.203	6.218	6.285
Jumlah Pemeriksa	3.031	4.495	4.394	4.309
Jumlah pegawai pajak	31.825	31.590	31.733	31.316

Sumber: Direktorat Jendral Pajak (2013)

Indonesia memiliki rasio perbandingan pegawai pajak dengan penduduk sebesar 1 banding 7.700. Rasio ini lebih rendah dibandingkan dengan negara lainnya. Jerman memiliki rasio perbandingan pegawai pajak dengan penduduknya sebesar 1 banding 727, sedangkan Australia memiliki rasio 1 banding 1.000. Negara lain seperti Jepang memiliki rasio perbandingan jumlah pegawai pajak dengan penduduknya sebesar 1 banding 1.818. Rasio Pegawai Pajak dengan Penduduk tersaji dalam Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Rasio Pegawai Pajak dengan Penduduk

Negara	Jumlah Pegawai Pajak	Jumlah Penduduk	Rasio Pegawai Pajak dengan Penduduk
Jerman	110.000	80.000.000	1 : 727
Australia	25.000	25.000.000	1 : 1.000
Jepang	66.000	120.000.000	1 : 1.818

Sumber: Direktorat Jendral Pajak (2013)

Banyaknya jumlah wajib pajak yang harus diawasi oleh DJP menyebabkan wajib pajak tidak optimal dalam hal menajalankan kewajiban

perpajakannya. Wajib pajak juga merasa sulit mendapatkan informasi terbaru terkait peraturan dibidang perpajakan. Kondisi ini dapat menyebabkan sebagian wajib pajak menggunakan beberapa cara lain dalam mempermudah kewajiban perpajakannya yaitu dengan menggunakan tenaga profesional di bidang perpajakan.

Tenaga profesional dibidang perpajakan diperbolehkan dalam perpajakan di Indonesia berdasarkan Undang-Undang Nomor 6 tahun 1983 yang sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) yaitu pada pasal 32 ayat 3 yang berbunyi, Orang pribadi atau badan dapat menunjuk seorang kuasa dengan surat kuasa khusus untuk menjalankan hak dan memenuhi kewajiban sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undang perpajakan. Peraturan lebih lanjut terkait kuasa wajib pajak diatur oleh Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 22 Tahun 2008 tentang persyaratan serta pelaksanaan hak dan kewajiban seorang kuasa. Pasal 3 dalam PMK tersebut menjelaskan terdapat dua pihak yang dapat menjadi kuasa wajib pajak yaitu kuasa bukan konsultan pajak dan konsultan pajak.

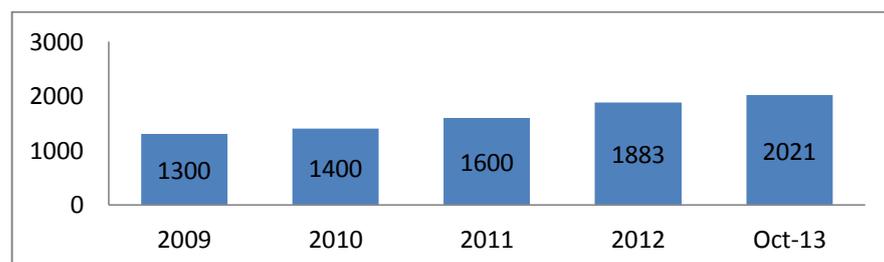
Pengertian kuasa wajib pajak bukan konsultan pajak dapat diartikan seseorang yang tidak memiliki sertifikat konsultan pajak tetapi menguasai ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Terdapat batasan kuasa wajib pajak bukan konsultan pajak tersebut sebagaimana batasan tersebut diatur dalam pasal 4 PMK Nomor 22 Tahun 2008 yang berbunyi sebagai berikut:

seseorang yang bukan konsultan pajak termasuk karyawan wajib pajak hanya dapat menerima kuasa dari :

- a. Wajib pajak orang pribadi yang tidak menjalankan usaha atau pekerjaan bebas.
- b. Wajib pajak orang pribadi yang menjalankan usaha atau pekerjaan bebas dengan peredaran bruto atau penerimaan bruto tidak lebih dari Rp.1.800.000.000,00 (satu miliar delapan ratus juta rupiah) dalam 1 tahun. atau
- c. Wajib pajak badan dengan peredaran bruto tidak lebih dari Rp.2.400.000.000,00 (dua miliar empat ratus juta rupiah) dalam satu tahun.

Berdasarkan peraturan tersebut kuasa bukan konsultan pajak memiliki keterbatasan sehingga kurang optimal dalam membantu wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Hal ini berbeda dengan konsultan pajak yang tidak memiliki batasan dalam menjalankan tugasnya sebagai kuasa wajib pajak. Alasan inilah yang menyebabkan sebagian wajib pajak cenderung menggunakan konsultan pajak dalam membantu wajib pajak untuk menjalankan kewajiban perpajakan.

Pemilihan konsultan pajak dalam membantu wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya semakin menjadi pilihan. Terbukti dengan meningkatnya jumlah konsultan pajak dari tahun ke tahun. Jumlah konsultan pajak hingga Oktober 2013 telah mencapai sebanyak 2.021 konsultan pajak, meningkat lebih dari 50% sejak tahun 2009. Jumlah konsultan pajak resmi di Indonesia disajikan dalam Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Jumlah Konsultan Pajak Resmi di Indonesia

Sumber : Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (2013)

Wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakan bulanan maupun tahunan dapat menemui berbagai masalah seperti penghitungan pajak, penyetoran dan pelaporan pajak hingga sengketa di bidang perpajakan. Hal ini yang memotivasi konsultan pajak untuk menawarkan beberapa jasa kepada wajib pajak sesuai dengan kebutuhan wajib pajak. Wajib pajak tentu saja menuntut agar jasa yang ditawarkan oleh konsultan pajak mempunyai kualitas jasa yang tinggi. Kualitas jasa dalam pengertian ini adalah jasa yang ditawarkan sesuai antara yang dibayangkan oleh konsumen dengan kenyataan yang diberikan sehingga tercapai kepuasan konsumen yang diharapkan oleh pemberi jasa.

Penggunaan jasa konsultan pajak juga harus diimbangi dengan pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak. Pengetahuan pajak yang dimiliki wajib pajak membantu konsultan pajak dalam menjalankan tugas dibidang perpajakan. Pengetahuan pajak yang diharapkan untuk dimiliki oleh wajib pajak adalah pengetahuan terkait ketentuan umum dibidang perpajakan seperti tata cara pelaporan, penyetoran, sanksi perpajakan serta pengetahuan yang bersifat material. Manfaat pengetahuan pajak yang dimiliki oleh wajib pajak selain membantu wajib pajak dalam mempermudah menjalankan tugas konsultan pajak juga bermanfaat oleh wajib pajak dalam menumbuhkan rasa kepedulian terhadap pentingnya membayar pajak serta meningkatkan kewaspadaan atas hal-hal yang tidak diinginkan oleh wajib pajak di bidang perpajakan.

Kualitas jasa yang baik diharapkan oleh wajib pajak selaku konsumen jasa untuk mencapai kepuasan konsumen yang diharapkan. Salah satu kepuasan konsumen yang diharapkan oleh wajib pajak adalah pencapaian sebagai wajib pajak patuh. Konsultan pajak juga mengharapkan pengetahuan pajak dalam membantu mencapai penghargaan sebagai wajib pajak patuh. Wajib pajak yang dapat mencapai penghargaan sebagai wajib pajak patuh memiliki keuntungan seperti pengembalian pendahuluan tanpa harus dilakukan pemeriksaan oleh DJP (Rahayu, 2010:143).

Penelitian yang dilakukan oleh Devos (2012) tentang pengaruh konsultan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Australia. Penelitian ini dilakukan terhadap perilaku wajib pajak orang pribadi di Australia dengan mengambil sampel wajib pajak penghindar pajak dan bukan penghindar pajak yang diambil dari persepektif pembayar pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan secara statistik antara kebutuhan untuk melibatkan konsultan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Alviansyah (2011) tentang pengaruh sanksi, pelayanan, tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT) masa wajib pajak orang pribadi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan sanksi, pelayanan dan tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Analisis regresi berganda yang dilakukan dalam penelitian ini

menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

Kantor Konsultan Pajak (KKP) Doni Budiono adalah salah satu KKP terdaftar dan memiliki ijin praktek dari DJP. KKP Doni Budiono merupakan salah satu konsultan pajak yang memiliki kualitas baik di kota Surabaya. Hal ini terbukti dengan banyaknya keahlian yang dimiliki oleh Doni Budiono selaku pemilik KKP Doni Budiono. Keahlian yang dimiliki oleh Doni Budiono terdiri dari ([www.weloje.com](http://www.weloje.com)) :

1. Lulus sebagai sarjana teknik, ekonomi, hukum
2. Lulus pendidikan keprofesian akuntansi
3. Lulus sebagai magister hukum
4. Memiliki surat ijin praktek konsultan pajak dengan nomor surat SI-1112/PJ/2005
5. Memiliki surat ijin kuasa hukum pengadilan pajak dengan nomor surat kuasa hukum pengadilan pajak KEP-088/PP/IKH/2012
6. Memiliki surat ijin advokat dengan nomor 00236/PERADI-MAGANG/05/1111/12
7. Memiliki sertifikasi keahlian pabean dengan nomor surat 6729/DAK/BC/2011

Doni Budiono juga dipercaya sebagai ketua Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) cabang Kota Surabaya. Pengalaman yang dimiliki Doni Budiono dalam menjalankan praktek konsultan pajak cukup dipercaya oleh klien KKP Doni Budiono dalam membantu menyelesaikan berbagai masalah yang terjadi dalam bidang perpajakan. Prestasi dan keahlian inilah yang dipercaya oleh wajib pajak untuk menggunakan jasa dari KKP Doni Budiono karena dipercaya memiliki kualitas jasa yang cukup tinggi.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti ingin mengkaji tentang kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana pengaruh kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak?
2. Bagaimana pengaruh kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak?
3. Variabel manakah yang dominan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Untuk mengetahui dan menjelaskan variabel yang dominan pengaruhnya terhadap kepatuhan wajib pajak.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penyusunan penelitian ini diharapkan dapat diperoleh manfaat dibidang akademis dan praktis, yaitu:

### 1. Bidang Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu para peneliti selanjutnya yang mengambil kajian yang sama serta sebagai bahan ajaran khususnya mengenai kualitas konsultan pajak dan pengetahuan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak.

### 2. Bidang Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada wajib pajak dalam mengambil keputusan terkait pemilihan dalam membantu menjalani kewajiban perpajakan.
- b. Penelitian diharapkan dapat memberikan masukan kepada konsultan pajak dalam meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan kepada wajib pajak sehingga dapat mencapai kepuasan pelanggan yang diharapkan oleh konsumen.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini akan membahas mengenai isi atau inti dari penulisan ini. Perincian sistematika penulisan antara lain:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang landasan teori yang digunakan dalam penulisan ini mengenai antara lain: pajak, konsultan pajak, jasa, pengetahuan pajak dan kepatuhan wajib pajak.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel, definisi operasional, dan metode analisis data.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai penyajian data hasil penelitian, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menyajikan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dan pemberian saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Empiris**

##### 1. Ken Devos (2012)

Penelitian yang dilakukan oleh Ken Devos tentang “Pengaruh Konsultan Pajak Terhadap Perilaku Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Australia.” Penelitian dilakukan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di otoritas pajak Australia. Peneliti dalam melakukan pengambilan sampel dilakukan dengan membagi sampel menjadi dua grup yaitu grup sampel wajib pajak yang melakukan penghindaran pajak (*evader*) dan wajib pajak yang tidak melakukan penghindaran pajak (*non-evader*). Jumlah sampel yang digunakan dari yang melakukan penghindaran pajak sebanyak 200 orang dan sampel dari yang tidak melakukan penghindaran pajak sejumlah 300 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner. Analisis data yang digunakan dalam menguji hubungan antar variabel adalah dengan menggunakan uji *chi –square*. Peneliti menyatakan bahwa uji *chi –square* sebagai teknik non-parametrik adalah ideal dalam penelitian yang menggunakan data yang diukur dengan skala nominal (kategorikal) dan penggunaan sampel yang relatif kecil. Hasil penelitian menunjukkan Terdapat hubungan signifikan secara statistik antara kebutuhan untuk melibatkan konsultan pajak dengan perilaku kepatuhan wajib pajak.

## 2. Reynaldi Manuel Linting (2012)

Melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Pengaruh Pengetahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak, dan Sanksi Pajak Terhadap Kemauan Pengusaha Kecil dan Menengah Memenuhi Kewajiban Perpajakan Sudi Kasus pada Usaha Kecil dan Menengah di UKM SMESCO MT. Haryono. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan, tingkat penghasilan wajib pajak dan sanksi pajak sebagai variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat yaitu variabel kepatuhan wajib pajak. Instrumen penelitian yang digunakan adalah dengan membagikan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan berdasarkan teknik sampel yang digunakan oleh peneliti. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *Purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya.. Hasil penelitian menunjukkan pengetahuan dan pemahaman tentang peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kesadaran wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, sedangkan tingkat penghasilan wajib pajak dan sanksi pajak memiliki pengaruh terhadap kemauan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

## 3. Tri Palira Alviansyah (2011)

Melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Pengaruh Sanksi, Pelayanan, Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib

Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini dilakukan kepada wajib pajak orang pribadi yang terdaftar di KPP Pratama Malang Utara. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel sanksi, pelayanan dan tingkat pengetahuan wajib pajak sebagai variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat yaitu variabel kepatuhan wajib pajak. Populasi yang digunakan sebanyak 8.750 orang dan diambil sebagai sampel berdasarkan rumus *Slovin* sebanyak 100 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah dengan membagikan kuesioner kepada responden yang telah ditentukan berdasarkan teknik sampel yang digunakan oleh peneliti. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *Accidental Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan keadaan saat itu terjadi atau kepada wajib pajak yang saat itu sedang melaporkan pajak di KPP Pratama Malang Utara.

Hasil penelitian menunjukkan sanksi, pelayanan dan tingkat pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel yang dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak adalah pengetahuan wajib pajak.

Penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai referensi dalam penelitian ini telah diringkas dalam satu tabel. Ringkasan penelitian dibuat dalam mempermudah pemahaman terkait penelitian terdahulu. Ringkasan penelitian terdahulu tersaji pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun dan Judul	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ken Devos (2012) Pengaruh konsultan pajak terhadap perilaku kepatuhan wajib pajak orang pribadi di Australia	1. Nasihat konsultan pajak ( $X_1$ ) 2. Perilaku Kepatuhan wajib pajak (Y)	Jenis penelitian : <i>explanatory</i> dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden : 500 orang	Terdapat hubungan signifikan secara statistik antara kebutuhan untuk melibatkan konsultan pajak dengan perilaku kepatuhan wajib pajak.
2.	Reynaldi Manuel Linting (2012) Pengaruh Pengatahuan dan Pemahaman Tentang Peraturan Perpajakan, Tingkat Penghasilan Wajib Pajak Terhadap Kemauan Pengusaha Kecil dan Menengah Memenuhi Kewajiban Perpajakan	1. Pengetahuan dan Pemahaman Peraturan Perpajakan ( $X_1$ ) 2. Tingkat Penghasilan Wajib Pajak ( $X_2$ ) 3. Sanksi Pajak ( $X_3$ ) 4. Kemauan Memenuhi Kewajiban Perpajakan (Y)	Jenis penelitian : <i>explanatory</i> dengan pendekatan kuantitatif.	Pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan tidak berpengaruh terhadap kemauan memenuhi kewajiban perpajakan sedangkan tingkat penghasilan dan sanksi berpengaruh positif terhadap kemauan memenuhi kewajiban perpajakan.
3.	Tri Palira Alviansyah (2011) Pengaruh Sanksi, Pelayanan, Tingkat pengetahuan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan penyampaian SPT Masa Wajib Pajak Orang Pribadi	1. Sanksi ( $X_1$ ) 2. Pelayanan ( $X_2$ ) 3. Tingkat Pengetahuan wajib pajak ( $X_3$ ) 4. Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak (Y)	Jenis penelitian : <i>explanatory</i> dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah responden : 500 orang Teknik Pengambilan Sampel : <i>Accidental Sampling</i>	Sanksi, pelayanan, tingkat pengetahuan wajib pajak berpengaruh positif dan signifikan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada variabel penelitian. Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak serta kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini untuk meneliti faktor internal wajib pajak yaitu pengetahuan pajak dan faktor eksternal yaitu kualitas jasa konsultan pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## **B. Tinjauan Teoritis**

### **1. Pajak**

#### **a. Definisi Pajak**

Pengertian pajak menurut UU KUP, “Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Pengertian pajak menurut Mardiasmo (2011:1), “iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum”. Pengertian pajak menurut Andriani dalam Waluyo dan Ilyas (2003:2) adalah sebagai berikut:

Pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Berdasarkan pengertian yang telah dikemukakan, dapat ditarik kesimpulan bahwa pajak memiliki beberapa aspek dasar, yaitu:

- 1) Pemungutan pajak dilakukan oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerinahan daerah berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- 2) Sifat pemungutan pajak dapat dipaksakan.
- 3) Pembayar pajak tidak mendapat balas jasa atau kontraprestasi secara langsung atas pajak yang dibayarkan.
- 4) Pajak digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum dalam menyelenggarakan pemerintahan.

#### **b. Fungsi Pajak**

Waluyo (2013:6) mengemukakan bahwa fungsi pajak adalah sebagai berikut:

- 1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)  
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah.
- 2) Fungsi Mengatur (Reguler)  
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi.

#### **c. Jenis Pajak**

Pajak dapat dibagi menjadi beberapa jenis berdasarkan golongan, sifat, dan lembaga pemungutannya (Tjahjono dan Husein, 2005: 3-4):

- 1) Menurut golongan  
Menurut golongannya pajak dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:
  - a. Pajak langsung  
Pajak langsung adalah pajak yang bebannya harus dipikul sendiri oleh wajib pajak yang bersangkutan, tidak boleh dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

- b. Pajak tidak langsung  
Pajak tidak langsung adalah pajak-pajak yang bebannya dapat dilimpahkan kepada pihak ketiga atau konsumen. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Bea Materai, Bea Balik Nama.
- 2) Menurut sifat
- a. Pajak Subjektif (bersifat perseorangan)  
Pajak Subjektif ialah pajak yang berdasarkan pada subjeknya, dalam arti memperhatikan keadaan diri wajib pajak. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh)
  - b. Pajak Objektif  
Pajak Objektif adalah pajak yang berpangkal pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan wajib pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM)
- 3) Menurut lembaga pemungut  
Menurut lembaga yang melakukan pungutan pajak dibagi menjadi dua, yaitu:
- a. Pajak Pusat  
Pajak pusat adalah pajak yang dipungut pemerintah pusat yang penyelenggaraannya dilaksanakan departemen keuangan dan hasilnya akan digunakan untuk pembiayaan rumah tangga negara pada umumnya. Contoh: Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), dan lain-lain.
  - b. Pajak Daerah  
Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat seperti propinsi, kabupaten, kota berdasarkan peraturan daerah masing-masing dan hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga daerah masing-masing. Pajak daerah terdiri dari:
    1. Pajak Provinsi
    2. Pajak Kabupaten/Kota

#### **d. Asas Pemungutan Pajak**

Asas-asas pemungutan pajak dalam melakukan pemungutan pajak baik yang dikelola oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah selalu berpedoman pada asas-asas pemungutan pajak (Mardiasmo, 2011:7), yaitu:

- 1) Asas Domisili (asas tempat tinggal)  
Negara berhak mengenakan pajak atas seluruh penghasilan wajib pajak yang bertempat tinggal di wilayahnya, baik penghasilan yang berasal dari dalam maupun dari luar negeri. Asas ini berlaku untuk wajib pajak dalam negeri.
- 2) Asas Sumber  
Negara berhak mengenakan pajak atas penghasilan yang bersumber di wilayahnya tanpa memperhatikan tempat tinggal wajib pajak.

### 3) Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan kebangsaan suatu negara.

### e. Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi menjadi tiga (Mardiasmo, 2011: 7-8),

yaitu:

- 1) *Official Assessment System*, adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada fiskus.
- b. Wajib pajak bersifat pasif.
- c. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat ketetapan pajak oleh fiskus.

- 2) *Self Assessment System*, adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada wajib pajak untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.

Ciri-cirinya:

- a. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang ada pada wajib pajak sendiri.
- b. Wajib pajak aktif, mulai dari menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang.
- c. Fiskus tidak ikut campur dan hanya mengawasi.

- 3) *With Holding System*, adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiskus dan bukan wajib pajak yang bersangkutan) untuk menentukan besarnya pajak terutang oleh wajib pajak.

Ciri-cirinya: wewenang menentukan besarnya pajak yang terutang ada pada pihak ketiga, pihak selain fiskus dan wajib pajak.

### f. Syarat Pemungutan Pajak

Sebagai rangka pemenuhan rasa keadilan maka penyusun undang-undang pajak harus memenuhi syarat-syarat tertentu. Smith dalam Waluyo dan Ilyas (2003:14-15) menyatakan bahwa pemungutan pajak hendaknya didasarkan pada:

1) *Equality*

Pemungutan pajak harus bersifat adil dan merata, yaitu pajak dikenakan kepada orang pribadi yang harus sebanding dengan kemampuan membayar pajak (*ability to pay*) dan sesuai dengan manfaat yang diterima.

2) *Certainty*

Penetapan pajak tidak ditentukan sewenang-wenang. Oleh karena itu, wajib pajak harus mengetahui secara jelas dan pasti besarnya pajak yang terutang, kapan harus dibayar, serta batas waktu pembayaran.

3) *Convenience*

Kapan wajib pajak itu harus membayar pajak sebaiknya sesuai dengan saat-saat yang tidak menyulitkan wajib pajak. Sebagai contoh, pada saat wajib pajak memperoleh penghasilan. Sistem pemungutan ini disebut *pay as you earn*.

4) *Economy*

Secara ekonomi bahwa biaya pemungutan dan biaya pemenuhan kewajiban pajak bagi wajib pajak diharapkan seminimum mungkin, demikian pula beban yang dipikul oleh wajib pajak.

## 2. Wajib Pajak

### a. Definisi Wajib Pajak

Pengertian wajib pajak menurut UU KUP Pasal 1 ayat 2, “Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan yaitu:

- 1) Wajib pajak dapat berupa orang pribadi atau badan.
- 2) Wajib pajak memiliki hak dan kewajiban perpajakan
- 3) Wajib pajak telah memenuhi persyaratan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

### b. Wajib Pajak Orang Pribadi dan Badan

Berdasarkan pengertian wajib pajak yang telah dijelaskan peneliti, wajib pajak dapat berupa wajib pajak orang pribadi atau badan. Wajib pajak

yang dimaksud dalam Undang-Undang tersebut telah memenuhi persyaratan subjektif dan persyaratan objektif. Penjelasan pasal 2 UU KUP menjelaskan

- 1) Persyaratan subjektif adalah persyaratan yang sesuai dengan ketentuan mengenai subjek pajak dalam undang-undang pajak penghasilan 1984 dan perubahannya.
- 2) Persyaratan objektif adalah persyaratan bagi subjek pajak yang menerima atau yang memperoleh penghasilan atau diwajibkan untuk melakukan pemotongan dan/atau pemungutan sesuai dengan ketentuan undang-undang pajak penghasilan 1984 dan perubahannya.

Wajib pajak orang pribadi adalah subjek pajak orang pribadi yang telah memenuhi persyaratan subjektif dan objektif. Persyaratan subjektif orang pribadi adalah (Mardiasmo, 2011:136):

- 1) Orang pribadi yang bertempat tinggal atau berada di Indonesia lebih dari 183 hari (tidak harus berturut-turut) dalam jangka waktu 12 bulan, atau
- 2) Orang pribadi yang dalam suatu tahun pajak berada di Indonesia dan mempunyai niat bertempat tinggal di Indonesia.

Penjelasan pasal 2 Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2008 tentang pajak penghasilan (UU PPh) menambahkan orang pribadi sebagai subjek pajak dapat bertempat tinggal atau berada di Indonesia ataupun di luar Indonesia. Persyaratan objektif wajib pajak orang pribadi adalah telah menerima atau memperoleh penghasilan yang besarnya telah melebihi Penghasilan Tidak Kena Pajak (PTKP).

Pengertian badan menurut UU KUP adalah sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apapun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiunan, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa,

organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya, lembaga, dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap. Subjek pajak badan dalam negeri menjadi wajib pajak sejak saat didirikan, atau bertempat kedudukan di Indonesia.

### **c. Kewajiban dan Hak Wajib Pajak**

Wajib pajak dalam menjalankan kewajiban perpajakannya memiliki kewajiban dan hak. Kewajiban dan hak wajib pajak adalah sebagai berikut (Mardiasmo, 2011:56):

- 1) Kewajiban wajib pajak
  - a. Mendaftarkan diri untuk mendapatkan NPWP.
  - b. Melaporkan usahanya untuk dikukuhkan sebagai PKP.
  - c. Menghitung dan membayar sendiri pajak dengan benar.
  - d. Mengisi dengan benar surat pemberitahuan (SPT), dan memasukan ke kantor pelayanan pajak dalam batas waktu yang telah ditentukan.
  - e. Menyelenggarakan pembukuan atau pencatatan.
  - f. Jika diperiksa wajib:
    1. Memperlihatkan dan atau meminjamkan buku atau catatan, dokumen yang menjadi dasarnya dan dokumen lain yang berhubungan dengan penghasilan yang diperoleh, kegiatan usaha, pekerjaan bebas wajib pajak, atau objek yang terutang pajak.
    2. Memberikan kesempatan untuk memasuki tempat atau ruangan yang dipandang perlu dan memberi bantuan guna kelancaran pemeriksaan.
  - g. Apabila dalam waktu mengungkapkan pembukuan, pencatatan, atau dokumen serta keterangan yang diminta, wajib pajak terikat oleh suatu kewajiban untuk merahasiakan, maka kewajiban untuk merahasiakan itu ditiadakan oleh permintaan untuk keperluan pemeriksaan.
- 2) Hak wajib pajak
  - a. Mengajukan surat keberatan dan surat banding.
  - b. Menerima tanda bukti pemasukan surat pemberitahuan (SPT).
  - c. Melakukan pembetulan surat pemberitahuan (SPT) yang telah dimasukan.
  - d. Mengajukan permohonan penundaan penyampaian surat pemberitahuan (SPT).

- e. Mengajukan permohonan penundaan atau pengangsuran pembayaran pajak.
- f. Mengajukan permohonan penghitungan pajak yang dikenakan dalam surat ketetapan pajak.
- g. Meminta pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
- h. Mengajukan permohonan penghapusan dan pengurangan sanksi, serta pembetulan surat ketetapan pajak yang salah.
- i. Memberi kuasa kepada orang untuk melaksanakan kewajiban pajaknya.
- j. Meminta bukti pemotongan atau pemungutan pajak.
- k. Mengajukan keberatan dan banding.

### **3. Konsultan Pajak**

#### **a. Definisi Konsultan Pajak**

Pencapaian target penerimaan negara sektor pajak tidak dapat dipikul sendiri oleh pemerintah atau DJP selaku badan pemerintah yang mengelolah pajak pusat. Target penerimaan pajak juga memerlukan partisipasi pihak-pihak lain agar sesuai dengan APBN yang telah ditetapkan. Pihak lain yang dimaksud adalah wajib pajak dan pihak yang dapat diberi kuasa untuk menjalankan kewajiban perpajakan pihak lain seperti konsultan pajak.

Konsultan menurut kamus besar bahasa indonesia (<http://kbbi.web.id/>) adalah ahli yang tugasnya memberi petunjuk, pertimbangan, atau nasihat di suatu kegiatan. Berdasarkan PMK Nomor 111 Tahun 2014 tentang konsultan pajak, “Konsultan pajak adalah orang yang memberikan jasa konsultasi perpajakan kepada Wajib Pajak dalam rangka melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Pengertian konsultan pajak menurut Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) Ikatan Konsultan Pajak Indonesia (IKPI) adalah

“setiap orang yang dengan keahliannya dan dalam lingkungan pekerjaannya, secara bebas dan profesional memberikan jasa perpajakan kepada wajib pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.”

Berdasarkan pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- 1) Konsultan pajak adalah seseorang yang memiliki ahli di bidang perpajakan.
- 2) Konsultan pajak memberikan jasa profesional dibidang pajak kepada wajib pajak.
- 3) Konsultan pajak adalah pihak ketiga antara DJP dengan wajib pajak dan tidak memihak diantara ke dua pihak.
- 4) Konsultan pajak melaksanakan hak dan kewajiban perpajakan dari wajib pajak berdasarkan peraturan perpajakan.

#### **b. Syarat Konsultan Pajak**

Seorang konsultan pajak agar dapat menjalankan praktek konsultasi kepada pelanggan di bidang perpajakan harus mendapatkan izin dari menteri keuangan. Sebelum izin diberikan, seseorang harus memenuhi syarat-syarat untuk menjadi konsultan pajak yang diatur di dalam PMK Nomor 111 Tahun 2014 yaitu:

- 1) Warga Negara Indonesia.
- 2) Bertempat tinggal di Indonesia.
- 3) Tidak terikat dengan pekerjaan atau jabatan pada Pemerintah/Negara dan/atau Badan Usaha Milik Negara/Daerah.
- 4) Berkelakuan baik yang dibuktikan dengan surat keterangan dari instansi yang berwenang.
- 5) Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak.

- 6) Menjadi anggota pada satu Asosiasi Konsultan Pajak yang terdaftar di Direktorat Jenderal Pajak.
- 7) Memiliki Sertifikat Konsultan Pajak.

Seseorang yang telah memenuhi syarat konsultan pajak untuk mendapatkan izin praktek dari menteri keuangan wajib mengajukan surat permohonan izin praktek kepada Direktorat Jendral Pajak (DJP) dengan dilampiri (PMK Nomor 111 Tahun 2014):

- 1) Daftar riwayat hidup/pengalaman kerja dan riwayat pendidikan yang dibuat dengan menggunakan format sesuai contoh sebagaimana tercantum dalam Lampiran II yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- 2) Fotokopi Sertifikat Konsultan Pajak yang telah dilegalisasi oleh Panitia Penyelenggara Sertifikasi Konsultan Pajak.
- 3) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI).
- 4) Pas foto terakhir berwarna dan berlatar belakang putih ukuran 2x3 cm sebanyak 3 (tiga) lembar.
- 5) Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP).
- 6) Fotokopi kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 7) Surat pernyataan tidak terikat dengan pekerjaan atau jabatan pada Pemerintah/Negara dan/atau Badan Usaha Milik Negara/Daerah yang dibuat dengan menggunakan format sesuai contoh sebagaimana tercantum dalam Lampiran III yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.
- 8) Fotokopi surat keputusan keanggotaan Asosiasi Konsultan Pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 ayat (1) huruf f yang telah dilegalisasi oleh Ketua Umum Asosiasi Konsultan Pajak.
- 9) Surat pernyataan yang berisi komitmen untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan dengan sebaik-baiknya dan sebenar-benarnya yang dibuat dengan menggunakan format sesuai contoh sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Menteri ini.

### **c. Kewajiban dan Hak Konsultan Pajak**

Konsultan pajak dalam menjalankan prakteknya wajib mematuhi peraturan yang telah diatur oleh pemerintah dan IKPI selaku organisasi yang

menghimpun konsultan pajak di Indonesia. Konsultan pajak di dalam aturan yang mengaturnya diberikan kewajiban dan hak selama menjalankan praktek. Peraturan yang mengatur kewajiban dan hak konsultan pajak adalah PMK Nomor 111 Tahun 2014. Tujuan dari dibuatnya aturan ini untuk memberikan kejelasan kepada konsultan pajak dalam menjalankan setiap praktek kerjanya.

Kewajiban konsultan pajak yang diatur dalam PMK Nomor 111 Tahun 2014 adalah

- 1) memberikan jasa konsultasi kepada Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) mematuhi kode etik Konsultan Pajak dan berpedoman pada standar profesi Konsultan Pajak yang diterbitkan oleh Asosiasi Konsultan Pajak.
- 3) mengikuti kegiatan pengembangan profesional berkelanjutan yang diselenggarakan atau diakui oleh Asosiasi Konsultan Pajak dan memenuhi satuan kredit pengembangan profesional berkelanjutan.
- 4) menyampaikan laporan tahunan Konsultan Pajak.
- 5) memberitahukan secara tertulis setiap perubahan pada nama dan alamat rumah dan kantor dengan melampirkan bukti perubahan dimaksud.

Hak konsultan pajak yang diatur dalam PMK Nomor 111 Tahun 2014 adalah:

- 1) Konsultan pajak yang telah memiliki izin praktek konsultan pajak sertifikat A berhak memberikan jasa di bidang perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya, kecuali wajib pajak yang berdomisili di negara yang mempunyai persetujuan penghindaran pajak berganda dengan Indonesia.
- 2) Konsultan pajak yang telah memiliki izin praktek konsultan pajak sertifikat B berhak memberikan jasa di bidang perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi dan badan dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya, kecuali wajib pajak penanam modal, bentuk usaha tetap dan yang berdomisili di

negara yang mempunyai persetujuan penghindaran pajak berganda dengan Indonesia.

- 3) Konsultan pajak yang telah memiliki izin praktek konsultan pajak sertifikat C berhak memberikan jasa di bidang perpajakan kepada wajib pajak orang pribadi dan badan dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban perpajakannya.

#### **d. Jasa Konsultan Pajak**

Pemilihan bentuk jasa yang akan ditawarkan oleh konsultan pajak haruslah melihat kebutuhan wajib pajak dan sistem perpajakan di Indonesia. Meningkatnya jumlah konsultan pajak di Indonesia menjadi alasan yang tepat hal ini sangat dibutuhkan untuk menciptakan daya saing yang tinggi terhadap konsultan pajak lainnya.

Konsultan pajak yang telah mendapatkan izin praktek dari kementerian keuangan berhak untuk menentukan sendiri apa saja jasa yang akan ditawarkan kepada calon pelanggannya. Ketentuan ini diperbolehkan karena baik pemerintah maupun IKPI tidak mengatur secara rinci jasa-jasa yang harus ditawarkan oleh konsultan pajak.

Berikut ini adalah beberapa jenis jasa yang ditawarkan oleh konsultan pajak :

- 1) PT. Multi Utama Consulting (MUC)

Berikut adalah beberapa jasa yang ditawarkan kepada pelanggan PT MUC ([www.mucglobal.com](http://www.mucglobal.com)):

- a. *Tax Planning* (Perencanaan Pajak)

Perencanaan pajak adalah seperangkat rencana untuk meningkatkan efisiensi manajemen pajak dengan mengidentifikasi alternatif terbaik untuk penghematan pajak secara hukum sejalan dengan perencanaan dan kebijakan bisnis perusahaan. Jasa ini juga termasuk menyiapkan skema transaksi alternatif dan metode akuntansi. Tujuan jasa adalah untuk

meminimalkan beban pajak dan memaksimalkan pertumbuhan perusahaan.

b. *Tax Riview* (Ulasan Pajak)

Ulasan Pajak adalah jasa untuk meninjau kepatuhan pajak perusahaan wajib pajak, mengidentifikasi potensi risiko perpajakan perusahaan wajib pajak dan memberikan rekomendasi untuk bagaimana meminimalkan eksposur pajak. Jasa ini akan mencakup semua kegiatan perusahaan wajib pajak yang memiliki dampak pada kewajiban pajak perusahaan wajib pajak. Jasa ini termasuk evaluasi data, informasi kelayakan Pajak Pengembalian serta isu-isu kemungkinan dan eksposur pajak yang mungkin dimiliki perusahaan wajib pajak. Layanan ini juga mencakup ulasan tentang kepatuhan pajak untuk pre-IPO, merger, likuidasi, dan lain-lain.

c. *Tax Audit Assistance* (Bantuan Audit Pajak)

Bantuan Audit Pajak adalah jasa untuk membantu dan mewakili perusahaan wajib pajak dalam kasus pemeriksaan pajak yang dilakukan oleh DJP. Hal ini untuk mencegah perusahaan wajib pajak menerima pemberitahuan pemeriksaan pajak dengan jumlah pajak yang harus dibayar tidak pantas dan/atau denda yang berat, karena kesalahan dalam mengajukan pengembalian pajak dan/atau kegagalan dalam menunjukkan proses akuntansi yang tepat dan lengkap dan dokumen pendukung.

d. *Tax Advisory* (Penasehat Pajak)

Jasa Ini adalah jasa konsultasi yang sedang berlangsung pada perpajakan yang dihadapi oleh perusahaan wajib pajak untuk jangka waktu tertentu. Layanan ini dapat dilakukan melalui surat, faksimili, email, teleconference, atau pertemuan langsung dengan tim konsultan pajak. Hal ini untuk menyediakan solusi terbaik untuk masalah pajak yang dihadapi.

e. *Tax Return Preparation*

Layanan ini meliputi kegiatan penyusunan dan pengajuan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak (SPT Tahunan) dan / atau Pengembalian Pajak Masa (SPT Masa) sesuai dengan Peraturan Perpajakan.

f. Penyelesaian Sengketa Pajak

Layanan ini adalah untuk membantu perusahaan wajib pajak dalam penyelesaian sengketa pajak seperti keberatan atas pemberitahuan pemeriksaan pajak, mengajukan banding atas keputusan keberatan pajak, dan peninjauan kembali ke Mahkamah Agung. Layanan ini bertujuan untuk memastikan sengketa pajak akan cukup diselesaikan.

g. Administrasi Pajak

Jasa Ini adalah layanan untuk membantu perusahaan wajib pajak dalam menangani administrasi perpajakan secara efektif dan efisien. Layanan ini meliputi pendaftaran dan pencabutan NPWP

dan/atau Nomor Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak (NPPKP), aplikasi untuk pemindahbukuan kepada DJP, aplikasi untuk pembukuan dalam bahasa dan mata uang asing, dan aplikasi untuk sentralisasi administrasi PPN.

- h. Perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP).  
Pemanfaatan layanan ini, kantor konsultan pajak akan meninjau manajemen pajak perusahaan wajib pajak saat ini untuk lebih mengembangkan atau meningkatkan SOP. SOP yang dirancang diharapkan dapat memberikan bimbingan perusahaan wajib pajak untuk melaksanakan semua kegiatan terkait pajak untuk mematuhi peraturan pajak.
- i. Pelatihan Pajak  
Kantor konsultan pajak menyediakan pelatihan pajak bagi staf perusahaan wajib pajak untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan di bidang perpajakan. Topik pelatihan disusun berdasarkan kebutuhan yang tepat untuk memastikan bahwa itu akan mencapai tujuan yang diharapkan perusahaan wajib pajak .
- j. Perpajakan Internasional  
Jasa ini untuk membantu perusahaan wajib pajak dalam berurusan dengan transaksi bisnis global yang melibatkan peraturan pajak lintas batas. Kantor konsultan pajak akan menganalisis masalah pajak internasional yang kompleks dari wajib pajak untuk meminimalkan beban pajak dan untuk memenuhi persyaratan kepatuhan pajak di Indonesia serta di wilayah hukum lainnya dengan perusahaan global yang berafiliasi dengan kantor konsultan pajak PT. UMC. Layanan ini mencakup dokumen *Transfer Pricing*, perencanaan pajak atas transaksi Lintas-Batas, peninjauan kembali *Transfer Pricing*, pemeriksaan *transfer Pricing*, dan sengketa harga transfer.

## 2) Kantor Konsultan Pajak (KKP) Doni Budiono

Berikut adalah beberapa jasa yang ditawarkan kepada pelanggan KKP

Doni Budiono ([www.weloje.com](http://www.weloje.com)):

- a. *Tax Review*  
Analisi untuk mengetahui apakah suatu perusahaan telah memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini meliputi, kewajiban :
  1. SPT Tahunan Pajak Penghasilan
  2. SPT Masa Pajak Pertambahan Nilai
  3. SPT Masa PPh Ps 21/26
  4. SPT Masa PPh Ps 23
  5. SPT Masa PPh Pasal 4 ayat (2)

b. *Tax Planning*

*Tax planning* yang baik dan tepat tentunya akan sangat berdampak positif terhadap performa dari suatu perusahaan wajib pajak karena setiap pengambilan keputusan terhadap suatu bisnis juga dipengaruhi terhadap suatu ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Penggunaan *Tax Planning* yang baik diharapkan akan menghasilkan suatu *Tax Saving* yang tentunya akan sangat bermanfaat bagi arus kas suatu perusahaan wajib pajak.

c. Penelaah Dokumen

Penelaah suatu perjanjian dan dokumen perusahaan wajib pajak digunakan untuk mengetahui secara yuridis dampak perpajakan yang timbul dari perjanjian tersebut. Hal ini dilakukan dalam rangka mengantisipasi suatu pelanggaran yang akan merugikan perusahaan.

d. Administrasi Perpajakan

Membantu menyelesaikan administrasi perpajakan perusahaan, meliputi :

1. Pembuatan, pemindahan dan pencabutan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak (NPPKP)
2. Perubahan tahun fiskal
3. Perubahan bahasa dan mata uang asing dalam pelaporan akuntansi
4. Pemusatan Pajak Pertambahan Nilai (PPN)
5. Perubahan bentuk kegiatan usaha, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan, dan pengambilalihan usaha
6. Administrasi pemungutan Pajak Penghasilan Karyawan (PPh Pasal 21) dan jasa administratif perpajakan lainnya.

e. Pendampingan Penyelesaian Sengketa di Bidang Perpajakan

Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono memberikan pendampingan dalam hal pelanggan menghadapi sengketa di bidang perpajakan. Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono menginginkan agar wajib pajak dapat memperoleh segala sesuatu yang menjadi hak dan kewajibannya di bidang perpajakan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

f. Jasa Pelatihan

Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono juga memberikan jasa pelatihan berupa Pendidikan Profesi Berkelanjutan di bidang perpajakan yang tentunya akan sangat membantu dan berguna bagi setiap entitas perusahaan ataupun individu untuk lebih memahami segala ketentuan di bidang perpajakan yang sering berubah-ubah. Hal ini tentunya akan sangat membantu setiap Wajib Pajak agar dapat menjalankan kewajibannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan jasa-jasa yang ditawarkan oleh beberapa konsultan pajak diatas dapat disimpulkan bahwa jenis jasa konsultan pajak dapat berbeda antara KKP satu dengan KKP lainnya. Hal tersebut dapat terjadi karena DJP dan IKPI tidak menentukan jenis jasa yang harus ditawarkan namun demikian jenis jasa tersebut memiliki karakteristik yang sama. Kesamaan jasa ini menunjukkan bahwa jasa yang ditawarkan oleh konsultan pajak terbentuk dari kebutuhan wajib pajak. Kebutuhan ini disesuaikan dengan kewajiban wajib pajak dalam Undang-Undang pajak yang berlaku saat ini baik dari segi formal maupun material.

#### **4. Jasa**

##### **a. Pengertian Jasa**

Pengertian jasa menurut Kotler (2005:111) adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. pendapat lain tentang pengertian jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan konsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan atau kesehatan konsumen (Lupiyodi dan Hamdani, 2008:6). Ratnasari dan Aksa (2011:3) mengartikan jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud atau tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Berdasarkan beberapa pengertian jasa dapat diambil kesimpulan bahwa jasa adalah sesuatu yang mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- 1) Sesuatu yang tidak berwujud, tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- 2) Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produksi fisik.
- 3) Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
- 4) Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa

#### **b. Karakteristik Jasa**

Penelitian yang dilakukan pada pemasaran jasa mengungkapkan bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya dengan barang tidak berwujud. Karakteristik jasa adalah sebagai berikut (Jasfar, 2005:20):

- 1) Sifat jasa yang tidak dapat dilihat (*intangibility*)  
Jasa yang bersifat *intangibility*, artinya tidak dapat dilihat, diraba, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli, sehingga untuk mengurangi ketidakpastian para pelanggan memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut.
- 2) Keterlibatan konsumen di dalam proses jasa (*inseparability*)  
Keterlibatan konsumen di dalam proses jasa sangat membutuhkan perhatian dalam penyusunan rancangan fasilitas pendukung, dimana kondisi ini tidak dijumpai di dalam proses manufaktur.
- 3) Sifat jasa yang mudah rusak (*perishability*)  
Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama. Pemanfaatan secara penuh kapasitas dari suatu tantangan bagi manajemen jasa karena permintaan jasa sangat bervariasi, sementara membentuk persediaan jasa untuk mengatasi fluktuasi ini bukan merupakan suatu pilihan. Berkaitan dengan karakteristik *perishability*, maka jasa tidak dapat disimpan.
- 4) Sifat jasa yang berbeda-beda (*variability*)  
Jasa bersifat sangat berbeda karena pada umumnya jasa merupakan *nonstandardized output*, artinya banyak variasi kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

### c. Kualitas Jasa

Pengertian kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Harapan pelanggan bisa berupa 3 macam tipe yaitu (Tjiptono, 2011:331):

1) *Will Expectation*

Tingkat kinerja yang dapat diprediksi atau diperkirakan konsumen akan diterimanya, berdasarkan informasi yang diketahuinya. Tipe ini merupakan tingkat harapan yang paling sering dimaksudkan oleh konsumen sewaktu menilai kualitas jasa tertentu.

2) *Should Expectation*

Tingkat kinerja yang dianggap sudah sepatutnya diterima konsumen. Biasanya tuntutan dari apa yang seharusnya diterima jauh lebih besar daripada apa yang diperkirakan bakal diterima.

3) *Ideal Expectation*

Tingkat kinerja optimun atau terbaik yang diharapkan dapat diterima konsumen.

Jasfar (2005:47) menjelaskan bahwa yang dimaksud kualitas jasa adalah, “bagaimana tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi atau dirasakannya.” Wyckof dalam Tjiptono (2004:59) mengartikan kualitas jasa adalah. “ tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.” Berdasarkan pengertian tersebut, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*).

Berdasarkan beberapa definisi kualitas jasa yang dikemukakan dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas jasa merupakan tanggapan konsumen terhadap jasa yang dikonsumsi. Apabila kualitas jasa yang diterima oleh konsumen lebih baik atau sama dengan yang dibayangkan, maka konsumen

cenderung akan mencoba kembali dan begitu juga sebaliknya apabila *perceived service* lebih rendah dari *expected service* maka konsumen akan berhenti untuk mengonsumsi jasa yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut.

#### **d. Dimensi Kualitas Jasa**

Suatu jasa untuk mengetahui apakah sudah diterima baik oleh konsumennya perlu dilakukan penelitian. Penelitian dapat dilakukan dengan cara mengukur tingkat kualitas jasa. Pengukuran kualitas jasa dapat diukur dengan menggunakan beberapa pendekatan.

Pendekatan yang dapat dilakukan untuk mengukur kualitas jasa adalah pendekatan dari Parasuraman dalam Tjiptono (2004:69) yang mengidentifikasi 10 faktor utama penentu kualitas jasa sebagai berikut:

- 1) *Reliability*  
Mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberi jasanya secara tepat sejak pertama dan menempati janji.
- 2) *Responsiveness*  
Kemauan dan kesiapan petugas atau karyawan untuk memberi jasa yang diperlukan oleh konsumen.
- 3) *Competence*  
Setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki ketrampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Access*  
Kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, hal ini mengartikan lokasi fasilitas jasa mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi.
- 5) *Courtesy*  
Sikap sopan santun, perhatian, dan keramahan yang dimiliki para *contact personnel* seperti resepsionis atau operator telepon.
- 6) *Communication*  
Memberi informasi dalam bahasa yang mampu dipahami dan mendengarkan keluhan konsumen.
- 7) *Credibility*  
Sifat jujur dan dipercaya, mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, interaksi dengan konsumen.

- 8) *Security*  
Aman dari bahaya, resiko dan keragua-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik, finansial dan kerahasiaan.
- 9) *Understanding the Customer*  
Usaha untuk memahami kebutuhan konsumen.
- 10) *Tangibles*  
Bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas-fasilitas fisik.

Perkembangan selanjutnya Parasuraman dalam Tjiptono (2005:273), menemukan bahwa 10 dimensi yang dapat dirangkum menjadi 5 dimensi pokok kualitas jasa, yaitu :

- 1) *Bukti fisik (tangibles)*  
Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), kebersihan dan kerapian ruangan serta penampilan pegawainya.
- 2) *Keandalan (reliability)*  
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- 3) *Daya tanggap (responsiveness)*  
Suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Meninggalkan konsumen menunggu tanpa ada alasan yang jelas menyebabkan suatu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Jaminan (assurance)*  
Pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- 5) *Empati (empathy)*  
Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Perusahaan diharapkan untuk memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

## 5. Pengetahuan Pajak

Notoatmojo dalam Ditta (2013:19) pengertian pengetahuan adalah, hasil dari tahu dan setelah orang melakukan penginderaan terhadap objek tertentu. Penginderaan terjadi melalui paca indera manusia, yakni indera pengelihatana, pendengaran, penciuman, rasa dan raba. Sebagian besar pengetahuan manusia diperoleh melalui mata dan telinga. Widayati (2010:6) dalam penelitiannya, pengetahuan adalah hasil kerja pikir (penalaran) yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap suatu perkara. Berdasarkan pengertian pengetahuan yang telah disebutkan apabila dikaitkan dengan perpajakan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pengetahuan pajak adalah hasil kerja pikir yang merubah tidak tahu menjadi tahu dan menghilangkan keraguan terhadap perpajakan yang ditangkap oleh panca indera manusia.

Widyawati (2010:6) dalam penelitiannya menguraikan bahwa terdapat beberapa indikator wajib pajak mengetahui peraturan perpajakan, yaitu:

- a. Kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Setiap wajib pajak yang memiliki penghasilan wajib mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP sebagai salah satu sarana untuk pengadministrasian pajak.
- b. Pengetahuan dan pemahaman mengenai hak dan kewajiban sebagai wajib pajak. Apabila wajib pajak telah mengetahui dan memahami kewajiban sebagai wajib pajak, maka mereka akan melakukannya, salah satunya adalah membayar pajak.
- c. Pengetahuan dan pemahaman mengenai sanksi perpajakan. Semakin tahu dan paham wajib pajak terhadap peraturan perpajakan, maka semakin tahu dan paham pula wajib pajak terhadap sanksi yang akan diterima bila melalaikan kewajiban perpajakan mereka. Hal ini tentu akan mendorong setiap wajib pajak yang taat akan menjalankan kewajibannya dengan baik.
- d. Pengetahuan dan mengenai PTKP, PKPP dan tarif pajak. Dengan mengetahui dan memahami mengenai tarif pajak yang berlaku, maka

akan dapat mendorong wajib pajak untuk dapat menghitung kewajiban pajak sendiri secara benar.

- e. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan perpajakan melalui sosialisasi yang dilakukan Kantor Pelayanan Pajak (KPP).
- f. Wajib pajak mengetahui dan memahami peraturan pajak melalui *training* perpajakan yang mereka ikuti.

## **6. Kepatuhan Wajib Pajak**

### **a. Pengertian Kepatuhan**

Pengertian kepatuhan dalam kamus umum bahasa indonesia dalam Rahayu (2010:138), istilah kepatuhan berarti tunduk atau patuh pada ajaran atau aturan. Nowak dalam Rahayu (2010:138) mengartikan kepatuhan wajib pajak adalah suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

- 1) Wajib pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
- 2) Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
- 3) Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
- 4) Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya.

Pengertian lain terkait kepatuhan wajib pajak adalah sekedar menyangkut sejauh mana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai aturan perpajakan yang berlaku. Pengertian yang telah dikemukakan dapat ditarik kesimpulan bahwa wajib pajak yang patuh adalah wajib pajak yang taat dan memenuhi serta melaksanakan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.

Apabila memahami dari pengertian kepatuhan wajib pajak, seorang wajib pajak dianggap patuh tidak harus membayar pajak dalam jumlah yang besar. Jumlah setoran pajak yang dibayar tidak ada hubungannya dengan wajib pajak patuh. Wajib pajak yang memiliki penghasilan yang kecil bisa

mendapatkan predikat sebagai wajib pajak patuh apabila memenuhi kriteria yang disebutkan dalam peraturan perpajakan, sebaliknya wajib pajak yang membayar pajak dengan jumlah besar belum tentu dapat predikat wajib pajak patuh apabila tidak memenuhi kriteria wajib pajak patuh yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan perpajakan.

Nurmantu dalam Rahayu (2010:138), ada dua macam kepatuhan, yaitu:

- 1) Kepatuhan formal adalah suatu keadaan di mana wajib pajak memenuhi kewajiban secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.
- 2) Kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana wajib pajak secara *substantive* atau hakekatnya memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat juga meliputi kepatuhan formal.

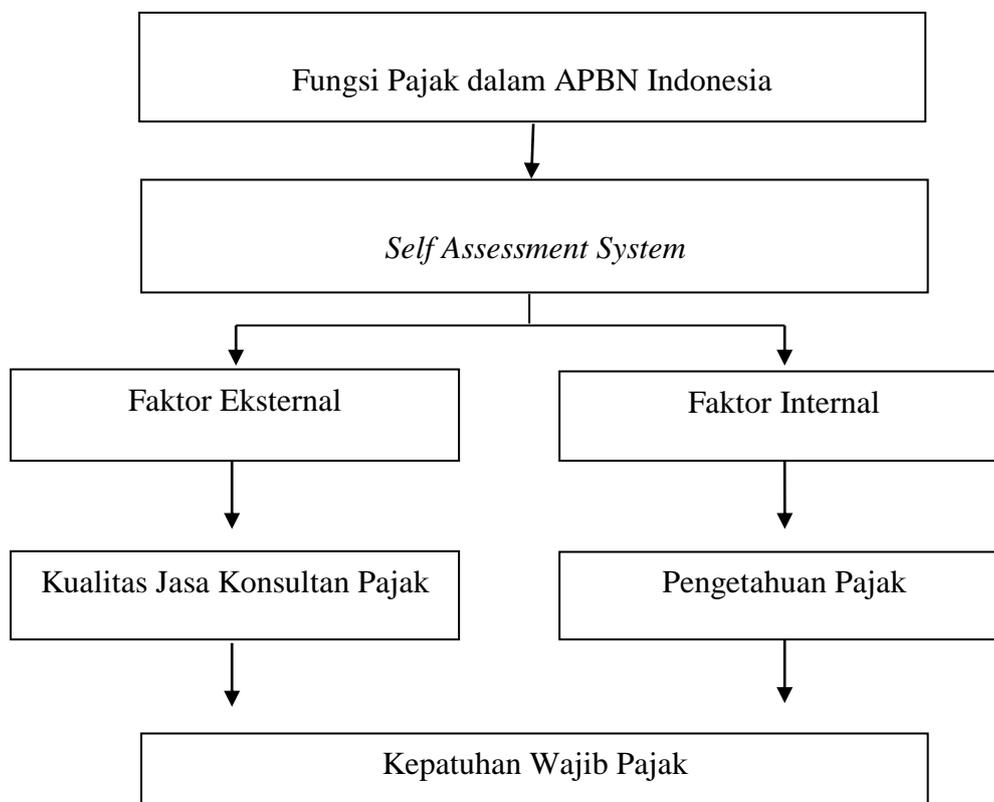
#### **b. Kriteria Wajib Pajak Patuh**

Berdasarkan PMK Nomor 192 Tahun 2007 tentang tata cara penetapan wajib pajak dengan kriteria tertentu dalam rangka pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak menyatakan wajib pajak dengan kriteria tertentu yang selanjutnya disebut dengan wajib pajak patuh adalah wajib pajak yang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- 1) tepat waktu dalam menyampaikan Surat Pemberitahuan.
- 2) tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali tunggakan pajak yang telah memperoleh izin mengangsur atau menunda pembayaran pajak.
- 3) Laporan Keuangan diaudit oleh Akuntan Publik atau lembaga pengawasan keuangan pemerintah dengan pendapat Wajar Tanpa Pengecualian selama 3 (tiga) tahun berturut-turut.
- 4) tidak pernah dipidana karena melakukan tindak pidana di bidang perpajakan berdasarkan putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap dalam jangka waktu 5 (lima) tahun terakhir.

Berdasarkan kriteria kepatuhan wajib pajak tersebut, pengertian tepat waktu dalam menyampaikan surat pemberitahuan (SPT) adalah wajib pajak diwajibkan tepat waktu dalam melaporkan pajak masa dan tahunan. Pelaporan pajak dapat dilakukan setelah penyetoran pajak yang terhutang dibayar sehingga wajib pajak juga harus tepat waktu dalam menyetorkan pajak. Pengertian tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak dapat diartikan bahwa wajib pajak tidak boleh memiliki tunggakan pajak baik pajak masa maupun tahunan kecuali yang telah diberi izin untuk mengangsur dan menunda.

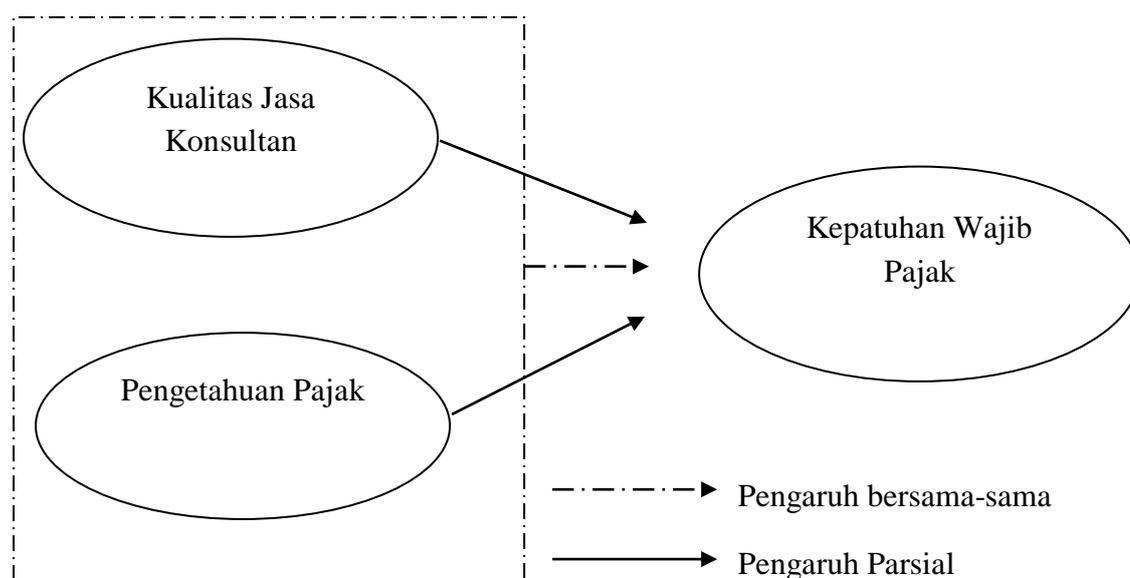
### C. Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

#### D. Hipotesis

Hipotesis menurut Nazir (2005:151) adalah jawaban sementara dari suatu masalah penelitian yang harus diuji kebenarannya. Arikunto (2010:110) mengartikan hipotesis dari arti kata yang berasal dari dua penggalan kata yaitu “*hypso*” yang artinya “dibawah” dan “*thesa*” yang artinya “kebenaran” sehingga hipotesis diartikan sebagai suatu teori sementara yang kebenarannya masih perlu diuji (dibawah kebenaran). Berdasarkan pengertian hipotesis yang telah dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah jawaban sementara yang dikemukakan oleh peneliti yang harus diuji kebenarannya. Model hipotesis dalam penelitian ini disajikan dalam Gambar 2.2 sebagai berikut;



Gambar 2.2 Model Hipotesis

Rumusan Hipotesis:

H<sub>1</sub> : Kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>2</sub> : Kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara parsial mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

H<sub>3</sub> : terdapat variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*. *Explanatory research* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 2006:5). Jenis penelitian *explanatory research* sangat cocok dalam penelitian ini karena untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak terhadap variabel kepatuhan wajib pajak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survei.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di KKP Doni Budiono. KKP Doni Budiono terletak di Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono yang bertempat di Kantor Ruko Griya Babatan Mukti 19 Blok A-3 Surabaya. Peneliti menggunakan lokasi KKP Doni Budiono dikarenakan KKP Doni Budiono mempunyai kualitas jasa yang baik di bidang konsultan pajak. Kualitas ini terbukti dengan terpilihnya Doni Budiono sebagai ketua IKPI cabang Kota Surabaya.

#### **C. Variabel dan Pengukurannya**

Definisi variabel Margono dalam Zuriah (2007:144) didefinisikan sebagai konsep yang mempunyai variasi nilai (misalnya variabel model kerja, keuntungan, biaya promosi, volume penjualan, tingkat pendidikan manajer

dan sebagainya). Peneliti menggunakan variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini.

### **1. Variabel Bebas**

Variabel bebas menurut Azwar (2013:62) adalah suatu variabel yang variasinya mempengaruhi variabel lain. Penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak.

### **2. Variabel Terikat**

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Idrus, 2009:79). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur menggunakan indikator sesuai kriteria diantaranya memahami dan mematuhi peraturan perpajakan, membayar pajak tepat waktu, mengisi Surat Pemberitahuan dengan benar, menghitung pajak dengan benar, dan tidak mempunyai tunggakan pajak.

### **3. Definisi Operasional**

Model penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdapat tiga variabel yang digunakan. Terdapat dua variabel bebas yang terdiri dari variabel kualitas jasa dan pengetahuan pajak. Variabel kualitas jasa terdiri dari lima indikator yaitu berupa bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Variabel pengetahuan perpajakan terdiri dari tiga indikator yaitu mengetahui tata cara penyetoran pajak, mengetahui tata cara pelaporan pajak dan mengetahui sanksi pajak. Variabel bebas yang digunakan oleh peneliti

diidentifikasi dapat mempengaruhi satu variabel terikat yaitu kepatuhan wajib pajak.

Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kualitas jasa konsultan pajak

Merupakan bentuk kualitas jasa yang diberikan oleh konsultan pajak terhadap klien dibidang perpajakan. Kualitas jasa di ukur dengan bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

b. Pengetahuan pajak

Merupakan pengetahuan wajib pajak terkait hak dan kewajiban dalam menjalankan kewajiban perpajakan sesuai ketentuan umum dan tata cara perpajakan yang berlaku. Pengetahuan pajak dapat diukur dengan mengetahui penghitungan pajak, tata cara penyetoran, tata cara pelaporan dan mengetahui sanksi pajak.

c. Kepatuhan wajib pajak

Merupakan kepatuhan wajib pajak dalam menjalankan ketentuan formal dan material. Kepatuhan wajib pajak dapat diukur dengan menjalankan kepatuhan formal dan kepatuhan material. Variabel, indikator dan item disajikan dalam Tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1 Variabel, Indikator dan *Item*

No.	Variabel	Indikator	<i>Item</i>
1	Kualitas Jasa Konsultan pajak	1. Bukti fisik	1. Karyawan selalu berpenampilan rapi 2. Ruang konsultasi yang diberikan nyaman.
		2. Keandalan	1. Karyawan memberikan pelayanan sesuai janji. 2. Karyawan menyediakan informasi yang sesuai kebutuhan.
		3. Daya tanggap	1. Kesiapan karyawan dalam menanggapi keluhan dalam pemberian jasa. 2. Kesiapan karyawan dalam memberikan solusi atas permasalahan dibidang perpajakan.
		4. Keyakinan	1. Karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan. 2. Karyawan memiliki pengetahuan yang memadai terkait perpajakan.
		5. Empati	1. Jam pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien. 2. Jasa yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien.
2	Pengetahuan Pajak	1. Mengetahui penghitungan pajak	1. Wajib pajak mengetahui tarif yang digunakan dalam menghitung pajak. 2. Wajib pajak mengetahui cara penghitungan pajak.
		2. Mengetahui tata cara penyetoran pajak	1. Wajib pajak mengetahui batas waktu penyetoran. 2. Wajib pajak mengetahui tempat penyetoran pajak.
		3. Mengetahui tata cara pelaporan pajak	1. Wajib pajak mengetahui batas waktu pelaporan pajak. 2. Wajib pajak mengetahui Surat Pemberitahuan yang digunakan dalam pelaporan pajak.
		4. Mengetahui sanksi pajak	1. Wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan penyetoran pajak. 2. Wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak. 3. Wajib pajak mengetahui sanksi apabila tidak mengisi pajak dengan keadaan sebenarnya.
3	Kepatuhan Wajib Pajak	1. Kepatuhan formal	1. Wajib pajak tepat waktu dalam penyetoran pajak. 2. Wajib pajak tepat waktu dalam pelaporan pajak.
		2. Kepatuhan material	1. Wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak. 2. Wajib pajak melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan sesungguhnya

Sumber : diolah peneliti (2014)

#### 4. Skala Pengukuran

Penelitian ini dalam mengukur variabel bebas dan variabel terikat dengan menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap dalam suatu penelitian (Sarwono, 2006:96). Skala *Likert* disebut juga sebagai *method of summated ratings* karena nilai peringkat setiap jawaban atau tanggapan dijumlahkan sehingga mendapat nilai total (Soehartono, 2008:77).

Pengukuran yang akan dilakukan dalam penelitian ini menggunakan lima tingkatan jawaban atas suatu pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden. Pertanyaan atau pernyataan yang akan diberikan kepada responden merupakan penjabaran variabel menjadi indikator variabel yang telah disusun oleh peneliti. Jawaban atas responden akan diberikan skor yang dapat dilihat dalam Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Skala Pengukuran Variabel Penelitian

No.	Kriteria	Nilai ( <i>Point</i> )
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sarwono (2006)

#### D. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi menurut Sekaran dalam Zulganef (2008:133) adalah sebagai keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal-hal yang menarik bagi peneliti untuk ditelaah. Populasi dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang

menjadi klien dari KKP Doni Budiono. Wajib pajak yang menjadi klien KKP Doni Budiono adalah sebanyak 43 wajib pajak.

## **2. Sampel**

Sampel didefinisikan sebagai *subset* dari populasi yang terdiri dari anggota-anggota populasi yang terpilih (Zulganef, 2008:134). Nawawi (2012:152) menyatakan suatu Sampel timbul dalam suatu penelitian karena:

- a. Peneliti bermaksud mereduksi obyek penelitiannya sebagai akibat dari besarnya jumlah populasi, sehingga harus meneliti sebagian saja dari populasi tersebut.
- b. Peneliti bermaksud menetapkan ruang lingkup berlakunya generalisasi hasil penelitian hasil penelitian, baik dalam batas jumlah atau wilayah populasi berdasarkan karakteristik tertentu yang bersifat kualitatif.

Penelitian ini adalah penelitian populasi. Penelitian populasi hanya dapat dilakukan bagi populasi terhingga dan subjeknya tidak terlalu banyak (Arikunto, 2010:174). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2011:85). Jumlah sampel yang digunakan penelitian ini adalah sebanyak 43 responden.

## **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan dalam sampel (Sugiyono, 2011:85). Berdasarkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini maka semua klien KKP Doni Budiono yang membuat kontrak jasa dengan KKP Doni Budiono dalam penanganan semua jenis pajak dan klien yang telah menggunakan jasa KKP Doni Budiono lebih dari satu bulan akan dijadikan responden.

## **E. Sumber Data**

Sumber data yang akan diolah oleh peneliti berasal dari 2 sumber yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data ini yang nantinya akan digunakan oleh peneliti untuk menguji variabel dalam penelitian ini. Sumber data yang digunakan adalah sebagai berikut :

### **1. Data Primer**

Adalah data yang langsung diperoleh dari sumbernya. Data primer yang digunakan adalah kuesioner yang disebarakan kepada responden dalam penelitian ini. Kuesioner disebarakan kepada klien KKP Doni Budiono.

### **2. Data Sekunder**

Adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, data sekunder yang digunakan berupa data klien KKP Doni Budiono, studi pustaka, jurnal, dokumen dan majalah. Sumber data sekunder diperoleh oleh berasal dari dokumentasi KKP Doni Budiono.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Kuesioner**

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 2010:194). Kueisioner yang digunakan berisi sejumlah pertanyaan dan jawaban yang telah disediakan oleh peneliti. Kueisioner akan disebarakan kepada wajib pajak yang menjadi klien KKP Doni Budiono.

## 2. Dokumentasi

Data dokumentasi diperoleh dari studi pustaka dari beberapa tempat penyimpan dokumen. Studi pustaka dilakukan di KKP Doni Budiono dan perpustakaan universitas brawijaya. Data dokumentasi yang dihimpun dalam penelitian berupa data klien KKP Doni Budiono dan data lainnya yang menunjang pengolahan data.

## G. Uji Instrumen Penelitian

### 1. Uji Validitas

Uji validitas menurut Widodo (2010:259), “adalah suatu uji yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen yang digunakan dapat diukur untuk mengukur akurasi penelitian.” Berdasarkan pengertian tersebut dapat diartikan bahwa sebelum melakukan analisis data maka dalam sebuah penelitian perlu dilakukan pengujian kepada instrumen penelitian. Pengujian tersebut dilakukan untuk mengukur tingkat valid dari instrumen penelitian untuk dijadikan alat ukur yang nantinya akan menjadi data dalam menganalisis variabel-variabel dalam penelitian.

Peneliti menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dalam melakukan uji validitas. *Product Moment* adalah rumus yang dikemukakan oleh Arikunto (2010:213) yang berisi sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

keterangan :

$r_{xy}$  = koefisien korelasi variabel bebas dan variabel terikat

$n$  = banyaknya sampel

$X$  = item/pertanyaan

$Y$  = total variabel

Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi software SPSS Versi 21. Cara dalam menghitung validitas suatu instrumen dengan cara membandingkan indeks *Product Moment* atau r-hitung dengan r-tabel. Taraf kesalahan ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah sebesar 5 % atau 0,05. Apabila r-hitung lebih besar daripada r-tabel ( $r\text{-hitung} \geq r\text{-tabel}$ ) maka instrumen dikatakan valid. Sebaliknya, apabila r-hitung lebih kecil daripada r-tabel ( $r\text{-hitung} \leq r\text{-tabel}$ ) maka instrumen dikatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari suatu instrumen yang mengukur suatu konsep dan berguna untuk mengakses “kebaikan” dari suatu pengukur (Sekaran, 2006:203). Pendapat lain dikemukakan oleh Nawawi (2012:148) mengemukakan, “reliabilitas alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketetapan/kejegan alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Suatu instrumen menurut Idrus (2009:130) dinyatakan reliabel dilihat dari 3 segi yaitu:

- a. Sebagai kemantapan hasil mengukur ulangan dengan instrumen yang sama menghasilkan indeks stabilitas.
- b. Sebagai kemantapan hasil mengukur dengan dua buah instrumen yang paralel yang dianggap sama, menghasilkan indeks *ekuivalensi* atau kesamaan.
- c. Kemantapan hasil mengukur masing-masing item dihubungkan dengan kemampuan instrumen secara keseluruhan yang menghasilkan indeks konsistensi internal atau kemantapan internal.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi software SPSS versi 21. Arikunto (2010:239) menjelaskan dalam melakukan uji reliabilitas pada instrumen penelitian menggunakan rumus penghitungan *alpha Cronbach*. Instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki

nilai *alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,6 ( $\alpha \geq 0,6$ ). Rumus uji reliabilitas tersebut sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

- $r_{11}$  = reliabilitas instrumen  
 $k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal  
 $\sum \sigma_b^2$  = jumlah varians butir  
 $\sigma_1^2$  = jumlah varians total

### 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak

(X<sub>1</sub>)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel kualitas jasa konsultan pajak (X<sub>1</sub>) dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X<sub>1</sub>)

No.	Item	Nilai Koefisien Korelasi	r-tabel	Sig.	Keterangan
1.	X <sub>1.1.1</sub>	0,747	0,3	0,000	Valid
2.	X <sub>1.1.2</sub>	0,548	0,3	0,002	Valid
3.	X <sub>1.2.1</sub>	0,593	0,3	0,001	Valid
4.	X <sub>1.2.2</sub>	0753	0,3	0,000	Valid
5.	X <sub>1.3.1</sub>	0,702	0,3	0,000	Valid
6.	X <sub>1.3.2</sub>	0,719	0,3	0,000	Valid
7.	X <sub>1.4.1</sub>	0,828	0,3	0,000	Valid
8.	X <sub>1.4.2</sub>	0,672	0,3	0,000	Valid
9.	X <sub>1.5.1</sub>	0,732	0,3	0,000	Valid
10.	X <sub>1.5.2</sub>	0,801	0,3	0,000	Valid
Nilai <i>Alpha Cronbach</i> = 0,886					Reliabel

Sumber: Lampiran 1

Keterangan:

- X<sub>1.1.1</sub> : karyawan selalu berpenampilan rapi  
X<sub>1.1.2</sub>: ruang konsultasi yang diberikan nyaman  
X<sub>1.2.1</sub>: karyawan memberikan pelayanan sesuai janji  
X<sub>1.2.2</sub>: karyawan menyediakan informasi yang sesuai kebutuhan  
X<sub>1.3.1</sub>: kesiapan karyawan dalam menanggapi keluhan dalam pemberian jasa

- X<sub>1.3.2</sub>: kesiapan karyawan dalam memberikan solusi atas permasalahan dibidang perpajakan  
 X<sub>1.4.1</sub>: karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan klien  
 X<sub>1.4.2</sub>: karyawan memiliki pengetahuan yang memadai terkait perpajakan  
 X<sub>1.5.1</sub>: jam pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien  
 X<sub>1.5.2</sub> : jasa yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien

Berdasarkan Tabel 3.1 dapat dilihat pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 21 disimpulkan bahwa semua *item* dalam variabel kualitas jasa konsultan pajak (X<sub>1</sub>) telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Pemenuhan uji validitas berdasarkan nilai koefisien korelasi masing-masing *item* lebih besar dari r-tabel sebesar 0,3 dan signifikan lebih dari 5% ( $\alpha < 0,05$ ). Pemenuhan uji reliabilitas berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* variabel lebih besar dari 0,6.

#### b. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengetahuan Pajak (X<sub>2</sub>)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel pengetahuan pajak (X<sub>2</sub>) dapat dilihat pada Tabel 3.4

Tabel 3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Pengetahuan Pajak (X<sub>2</sub>)

No.	Item	Nilai Koefisien Korelasi	r-tabel	Sig.	Keterangan
1.	X <sub>2.1.1</sub>	0,790	0,3	0,000	Valid
2.	X <sub>2.1.2</sub>	0,776	0,3	0,000	Valid
3.	X <sub>2.2.1</sub>	0,841	0,3	0,000	Valid
4.	X <sub>2.2.2</sub>	0,829	0,3	0,000	Valid
5.	X <sub>2.3.1</sub>	0,863	0,3	0,000	Valid
6.	X <sub>2.3.2</sub>	0,728	0,3	0,000	Valid
7.	X <sub>2.4.1</sub>	0,736	0,3	0,000	Valid
8.	X <sub>2.4.2</sub>	0,695	0,3	0,000	Valid
9.	X <sub>2.4.3</sub>	0,636	0,3	0,000	Valid
Nilai <i>Alpha Cronbach</i> = 0,910					Reliabel

Sumber: Lampiran 1

Keterangan:

- X<sub>2.1.1</sub> : wajib pajak mengetahui tarif yang digunakan dalam menghitung pajak  
 X<sub>2.1.2</sub> : wajib pajak mengetahui penghitungan pajak

- X<sub>2.2.1</sub>: wajib pajak mengetahui batas waktu penyetoran pajak  
 X<sub>2.2.2</sub>: wajib pajak mengetahui tempat penyetoran pajak  
 X<sub>2.3.1</sub>: wajib pajak mengetahui batas waktu pelaporan pajak  
 X<sub>2.3.2</sub>: wajib pajak mengetahui Surat Pemberitahuan (SPT) yang digunakan dalam pelaporan pajak  
 X<sub>2.4.1</sub>: wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan penyetoran pajak  
 X<sub>2.4.2</sub>: wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak  
 X<sub>2.4.3</sub>: wajib pajak mengetahui sanksi apabila tidak mengisi pajak dengan keadaan sebenarnya

Berdasarkan Tabel 3.4 dapat dilihat pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 21 disimpulkan bahwa semua *item* dalam variabel pengetahuan pajak (X<sub>2</sub>) telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Pemenuhan uji validitas berdasarkan nilai koefisien korelasi masing-masing *item* lebih besar dari r-tabel sebesar 0,3 dan signifikan lebih dari 5% ( $\alpha < 0,05$ ). Pemenuhan uji reliabilitas berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* variabel lebih besar dari 0,6.

#### c. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas variabel kepatuhan wajib pajak (Y) dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

No.	Item	Nilai Koefisien Korelasi	r-tabel	Sig.	Keterangan
1.	Y <sub>1.1</sub>	0,788	0,3	0,000	Valid
2.	Y <sub>1.2</sub>	0,827	0,3	0,000	Valid
3.	Y <sub>2.1</sub>	0,733	0,3	0,000	Valid
4.	Y <sub>2.2</sub>	0,810	0,3	0,000	Valid
Nilai <i>Alpha Cronbach</i> = 0,793					Reliabel

Sumber: Lampiran 1

#### Keterangan:

- Y<sub>1.1</sub>: wajib pajak tepat waktu dalam penyetoran pajak  
 Y<sub>1.2</sub>: wajib pajak tepat waktu dalam pelaporan pajak  
 Y<sub>2.1</sub>: wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak  
 Y<sub>2.2</sub>: wajib pajak melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan sesungguhnya

Berdasarkan Tabel 3.5 dapat dilihat pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS versi 21 disimpulkan bahwa semua *item* dalam variabel kepatuhan wajib pajak (Y) telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas. Pemenuhan uji validitas berdasarkan nilai koefisien korelasi masing-masing *item* lebih besar dari r-tabel sebesar 0,3 dan signifikan lebih dari 5% ( $\alpha < 0,05$ ). Pemenuhan uji reliabilitas berdasarkan nilai *Alpha Cronbach* variabel lebih besar dari 0,6.

## **H. Teknik Analisis Data**

### **1. Analisis Deskriptif**

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia atau objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 2003:23). Analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti dan tidak dimaksud untuk pengujian hipotesis (Azwar, 2013:126). Penyajian analisis deskriptif berupa frekuensi dan persentase, tabulasi silang, serta berbagai bentuk grafik dan *chart* pada data yang bersifat kategorikal, serta berupa statistik-statistik kelompok antara lain *mean* dan varians pada data yang bukan kategorikal.

### **2. Analisis Inferensial**

#### **a. Uji Asumsi Klasik**

peneliti sebelum melakukan analisis regresi linier berganda, maka peneliti akan melakukan uji asumsi klasik pada data yang sudah diperoleh.

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah data sudah memenuhi asumsi klasik. Uji asumsi klasik yang harus dipenuhi meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu memiliki distribusi normal (Ghozali, 2005:110). Kurva yang menggambarkan distribusi normal adalah kurva yang simetris. Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas adalah uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit*. Uji *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit* dilakukan dengan membuat hipotesis sebagai berikut:

$H_0$  = Fungsi distribusi suatu populasi berdistribusi normal.

$H_1$  = Fungsi distribusi suatu populasi tidak normal.

Pengambilan keputusan :

a) Jika Probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.

b) Jika Probabilitas  $\leq 0,05$ , maka  $H_1$  diterima.

#### 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2005:91). Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dalam penelitian ini dengan menggunakan *Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF)* (Aliman, 2000:57). Uji multikolinearitas dalam suatu model dapat dilihat apabila *tolerance value* lebih dari 0,10 (*tolerance value*  $> 0,10$ )

dan  $VIF$  kurang dari 10 ( $VIF < 10$ ) maka dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2005:105). Penelitian ini dalam menguji heteroskedastisitas menggunakan dua uji yaitu uji *Scatter plot* dan uji koefisien korelasi *Rank Spearman*. Model pengujian *Scatter Plot* menurut Ghozali (2005:37), Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Model uji koefisien korelasi Rank Spearman dilakukan dengan mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Apabila signifikansi hasil korelasi kurang dari  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) maka persamaan regresi tersebut bersifat heteroskedastisitas, dan sebaliknya apabila signifikansi hasil korelasi lebih dari  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) maka persamaan regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2009:46).

### **b. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi berganda ialah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan suatu variabel terikat. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak

terhadap kepatuhan wajib pajak. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y	= Kepatuhan Wajib Pajak
a	= Konstanta
B <sub>1</sub> -B <sub>2</sub>	= Koefisien regresi
X <sub>1</sub>	= Kualitas jasa konsultan pajak
X <sub>2</sub>	= Pengetahuan pajak
e	= <i>error term</i>

### 3. Uji koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi merupakan ukuran keterwakilan variabel terikat oleh variabel bebas atau sejauh mana variabel bebas dapat menjelaskan variabel terikat (Suharjo, 2008:79). Algifari (2009:45) mengartikan koefisien determinasi adalah salah satu nilai statistik yang dapat digunakan untuk mengetahui apakah ada hubungan pengaruh antara dua variabel. Suharjo (2008:79) menyatakan Nilai koefisien determinasi antara 0 sampai dengan 1. Jika koefisien determinasi ditunjuk angka 0 maka variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai variabel bebas mendekati angka 1 maka variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Nilai adjusted R<sup>2</sup> merupakan proses untuk mendapatkan koefisien determinasi yang lebih baik daripada R<sup>2</sup> (Suharjo, 2008:81)

### 4. Uji Hipotesis

Setelah hasil analisis regresi diperoleh kemudian dilakukan pengujian apakah koefisien regresi yang diperoleh berpengaruh secara signifikan atau tidak, baik secara simultan maupun parsial. Beberapa langkah pengujian hipotesis yang harus dilakukan adalah :

## a. Uji F

Uji F merupakan pengujian hubungan regresi secara simultan atau bersama-sama dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat.

Uji F ditujukan untuk mengukur tingkat pengaruh hubungan secara keseluruhan koefisien regresi dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Gujarati (2003:220) menyatakan secara matematis nilai F dapat dihitung dengan rumus :

$$F = \frac{MSR}{MSE}$$

Keterangan :

MSR = *Mean Square Regressi*

MSE = *Mean Square Residu*

rumusan hipotesis:

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$ , berarti variabel kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq 0$ , berarti variabel kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

pengambilan keputusan:

- 1) Jika probabilitas F-hitung  $\leq \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak.
- 2) Jika probabilitas F-hitung  $> \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima.

## b. Uji t

Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{b_i}{sb_i} \quad (\text{Rangkuti, 2007:155})$$

keterangan :

b = penduga dari  $\beta_i$

sb = *standar error* bagi  $\beta_i$

Rumusan Hipotesis:

$H_0 : \beta_i = 0$  , berarti variabel kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak tidak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

$H_1 : \beta_i \neq 0$  , berarti variabel kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepatuhan wajib pajak.

Pengambilan keputusan:

- 1) Jika probabilitas t-hitung  $\leq \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  ditolak.
- 2) Jika probabilitas t-hitung  $> \alpha$  ( $\alpha = 0,05$ ), maka  $H_0$  diterima.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1. Sejarah KKP Doni Budiono**

KKP Doni Budiono ini dirintis sejak tahun 2000 dan mulai resmi beroperasi sebagai konsultan pajak pada tahun 2005 dengan pimpinan utama Doni Budiono. Tujuan awal dari KKP Doni Budiono adalah untuk memberikan jasa pelayanan kepada klien hanya di bidang perpajakan, akan tetapi perkembangan kebutuhan klien yang terus meningkat memotivasi KKP Doni Budiono memperluas pelayanan dengan memberikan jasa di bidang akuntansi dan hukum.

Kompetensi dan pengalaman yang dimiliki Doni Budiono maka terbentuklah KKP Doni Budiono yang menggabungkan 3 pelayanan yaitu akuntansi, perpajakan dan hukum. Hal ini ditunjukkan dengan ijin praktek yang dimiliki oleh KKP Doni Budiono. Berikut adalah ijin praktek yang dimiliki KKP Doni Budiono :

- a. Izin Praktek Konsultan Pajak : SI-1112/PJ/2005
- b. Izin Kuasa Hukum Pengadilan Pajak : KEP-088/PP/IKH/2012
- c. Izin Advocat : 00236/PERADI-MAGANG/05/1111/12
- d. Sertifikat Ahli Kepabeaan : 6729/DAK/BC/2011

Pada awal berdiri KKP Doni Budiono hanya memiliki satu kantor, akibat perkembangan permintaan klien KKP Doni Budiono memiliki satu kantor pusat dan tiga kantor cabang. Kantor pusat KKP Doni Budiono terletak di jalan Babatan Mukti 19A Surabaya. Kantor cabang KKP Doni Budiono tersebar di 3 kota yaitu kota Surabaya, Tulungagung dan Madiun. Penyebaran kantor cabang ini bertujuan untuk memberikan fasilitas kemudahan kepada klien KKP Doni Budiono.

## **2. Visi dan Misi KKP Doni Budiono**

KKP Doni Budiono dalam menjalankan jasa perpajakan, akuntansi dan hukum berdasarkan visi dan misi yang telah dibuat sejak terbentuknya KKP Doni Budiono. Berikut adalah visi dan misi KKP Doni Budiono:

### **a. Visi KKP Doni Budiono**

Ingin menjadi KKP yang unggul, kompeten, professional, dan bertaraf internasional.

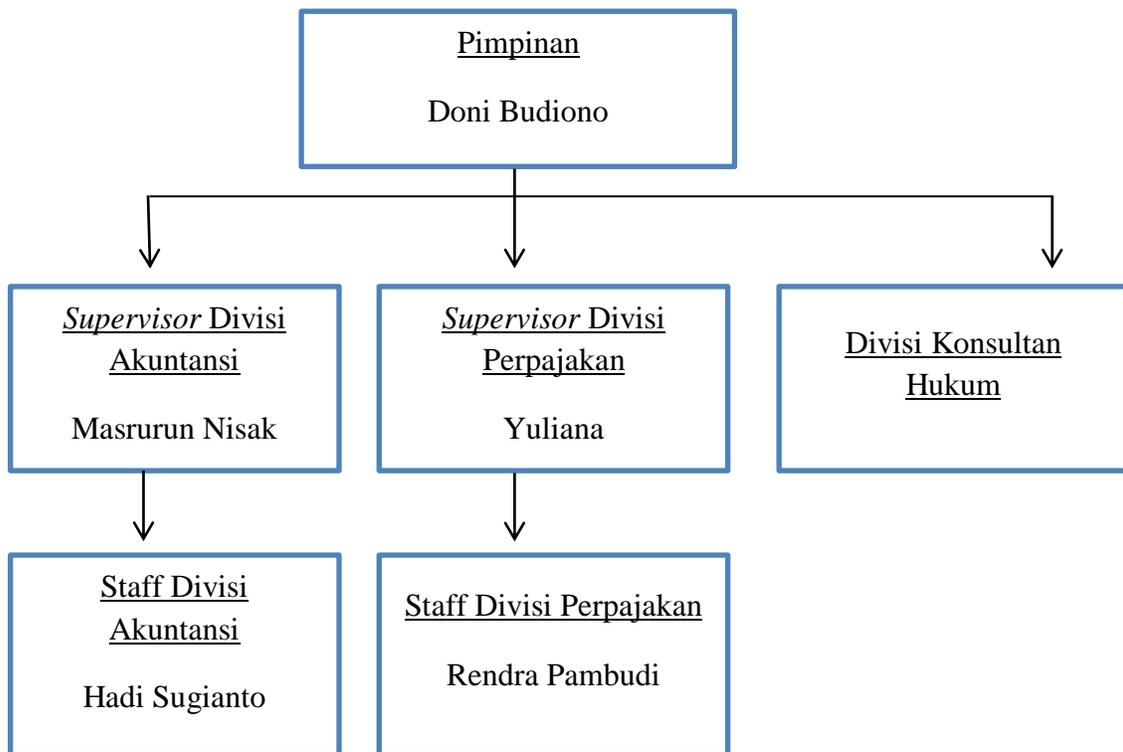
### **b. Misi KKP Doni Budiono**

- 1) Memberikan pelayanan prima dan professional kepada seluruh klien.
- 2) Memberikan kontribusi bagi pengembangan pendidikan sehingga dapat mencerdaskan kehidupan bangsa terutama dari segi hukum dan perpajakan.
- 3) Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab terhadap lingkungan.

- 4) Menjadi acuan pelaksanaan terhadap suatu ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

### 3. Struktur Organisasi KKP Doni Budiono

Struktur organisasi KKP Doni Budiono dibagi menjadi tiga divisi yaitu divisi akuntansi, perpajakan dan konsultan hukum. Setiap divisi memiliki *supervisor* dan staff kecuali konsultan hukum yang langsung dibawah oleh Doni Budiono. Setiap divisi bertanggung jawab langsung kepada pimpinan yaitu Doni Budiono. Struktur organisasi KKP Doni Budiono beserta nama pimpinan dan *supervisor* tiap divisi dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi KKP Doni Budiono

a. Divisi Akuntansi

Melaksanakan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan jasa akuntansi yang diberikan KKP Doni Budiono.

b. Divisi Perpajakan

Melaksanakan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan jasa perpajakan yang diberikan KKP Doni Budiono.

c. Divisi Konsultan Hukum

Melaksanakan seluruh kegiatan yang berhubungan dengan jasa konsultan hukum yang diberikan KKP Doni Budiono.

#### **4. Deskripsi Jasa KKP Doni Budiono**

KKP Doni Budiono menawarkan beberapa jasa dibidang perpajakan. Jasa yang ditawarkan bertujuan untuk mempermudah klien KKP Doni Budiono dalam menjalankan kewajiban perpajakan. Berikut adalah beberapa jasa yang ditawarkan KKP Doni Budiono:

a. *Tax Review*

Merupakan jasa yang berbentuk analisis untuk mengetahui apakah perusahaan klien telah memenuhi kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku atau tidak. Jasa ini meliputi kewajiban untuk membuat:

- 1) SPT Tahunan PPh
- 2) SPT PPN
- 3) SPT Masa

b. *Tax Planing*

Jasa yang berbentuk perencanaan pajak yang baik dan tepat dan berdampak positif terhadap performa dari perusahaan klien. Hal ini dikarenakan setiap pengambilan keputusan terhadap suatu bisnis juga dipengaruhi oleh ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Manfaat jasa ini dapat menjaga arus kas perusahaan karena pengurangan biaya pajak perusahaan.

c. Penelaah Dokumen

Merupakan jasa dalam menelaah suatu perjanjian dan dokumen perusahaan klien untuk mengetahui secara yuridis dampak perpajakan yang timbul dari perjanjian tersebut. Hal ini dilakukan dalam rangka mengantisipasi suatu pelanggaran dibidang perpajakan yang akan merugikan perusahaan klien.

d. Administrasi Perpajakan

Merupakan jasa dalam membantu menyelesaikan administrasi perpajakan perusahaan klien meliputi:

- 1) Pembuatan, pemindahan, dan pencabutan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Nomor Pokok Pengusaha Kena Pajak (NPPKP).
- 2) Perubahan tahun fiskal.
- 3) Perubahan bahasa dan mata uang pelaporan akuntansi.
- 4) Pemusatan PPN
- 5) Perubahan bentuk kegiatan usaha, penggabungan, peleburan, pemekaran, pemecahan dan pengambil alihan usaha.
- 6) Administrasi pemungutan PPh dan jasa administrasi lainnya.

e. Pendampingan Sidang Sengketa

Merupakan jasa yang ditawarkan KKP Doni Budiono dalam memberikan pendampingan kepada klien pada saat sengketa perpajakan dengan DJP. KKP Doni Budiono menginginkan agar seluruh klien dapat memperoleh segala sesuatu yang menjadi hak dan kewajiban sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

f. Jasa Pelatihan

KKP Doni budiono juga memberikan pelatihan dibidang perpajakan berupa pendidikan profesi berkelanjutan yang tentunya akan sangat membantu dan berguna bagi perusahaan klien atau individu untuk lebih memahami segala ketentuan dibidang perpajakan.

Jasa yang ditawarkan KKP Doni Budiono disesuaikan dengan kebutuhan yang diinginkan oleh klien. Demi meningkatkan pelayanan dari klien KKP Doni Budiono, KKP Doni Budiono menambahkan jasa lain seperti jasa dibidang akuntansi dan konsultan hukum. Konsultan hukum yang ditawarkan bukan saja dibidang perpajakan tetapi juga dibidang kasus perdata dan pidana.

## **B. Gambaran Umum Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah wajib pajak yang menjadi klien KKP Doni Budiono. Jumlah respondeng dalam penelitian ini adalah sebanyak 43 orang responden. Karakteristik responden dibedakan berdasarkan jenis kelamin,

umur, pendidikan terakhir, umur usaha, status wajib pajak, jenis usaha dan lamanya menggunakan jasa KKP Doni Budiono.

### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan kepada 43 orang responden maka dapat disimpulkan gambaran umum karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	39	90,7
2.	Perempuan	4	9,3
Jumlah		43	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.1 tentang distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, sebagian responden yang menggunakan jasa KKP Doni Budiono adalah berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 39 orang atau sebesar 90,7%. Responden lainnya yang berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 4 orang atau sebesar 9,3%.

### 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa umur responden berkisar antara 24 tahun hingga 58 tahun. Penentuan kelas interval dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Sturges* sebagai berikut:

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

Keterangan:

K = Jumlah Kelas Interval  
 n = Jumlah sampel/data observasi  
 log = logaritma

berdasarkan rumus *Sturges*, maka kelas interval adalah sebagai berikut:

$$K = 1 + 3,3 \log_{43}$$

$$K = 6,39 \text{ atau dibulatkan menjadi } 6$$

Menentukan panjang interval:

$$C = \frac{\text{rentang kelas}}{\text{banyak kelas}}$$

$$C = \frac{58-24}{6}$$

$$C = 5,67 \text{ dibulatkan menjadi } 6$$

Gambaran mengenai umur responden disajikan pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	24 – 29	2	4,7
2.	30 – 35	6	14,0
3.	36 – 41	13	30,2
4.	42 – 47	12	27,9
5.	48 – 53	7	16,3
8.	>53	3	7,0
Jumlah		43	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang berumur antara 36-41 tahun sebanyak 13 orang responden atau sebesar 30,2%. Responden berumur 42-47 tahun sebanyak 12 orang responden atau sebesar 27,9%. Responden berumur antara 48-53 tahun sebanyak 7 orang responden atau

sebesar 16,3%, responden berumur antara 30-35 tahun sebanyak 6 orang responden atau 14,0%, responden berumur diatas 53 tahun sebanyak 3 orang responden atau 7,0%, responden berumur antara 24-29 tahun sebanyak 2 orang responden atau sebesar 4,7%.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan terhadap 43 orang responden, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran umum responden berdasarkan pendidikan formal disajikan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Formal

No.	Pendidikan Formal Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Diploma 1 (D1)	1	2,3
2.	Diploma 3 (D3)	2	4,7
3.	Sarjana 1 (S1)	37	86,0
4.	Sarjana 2 (S2)	2	4,7
5.	Tidak ada Informasi	1	2,3
Total		43	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa sebagian besar pendidikan formal responden yang memberikan pernyataan dalam penelitian ini adalah Sarjana Strata 1 (S1) sebanyak 37 orang responden atau sebesar 86,0%. Pendidikan formal responden terbanyak berikutnya adalah Diploma 3 (D3) dan Sarjana Stara 2 (S2) sebanyak 2 orang responden atau sebesar 4,7%. Pendidikan formal responden yang paling sedikit adalah Diploma 1 (D1) sebanyak 1 orang responden atau sebesar 2,3%. Responden yang tidak memberikan informasi pendidikan formal sebanyak 1 orang responden atau sebesar 2,3%.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Usaha

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa umur responden berkisar antara 1 tahun hingga 18 tahun. Penentuan panjang interval dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{rentang kelas}}{\text{banyak kelas}}$$

$$P = \frac{18-1}{6}$$

$$P = 2,83 \text{ dibulatkan menjadi } 3$$

Distribusi responden berdasarkan umur usaha disajikan pada Tabel 4.4.

Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Umur Usaha

No.	Umur Usaha Responden (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	1 – 3	6	14,0
2.	4 – 6	16	37,2
3.	7 – 9	12	27,9
4.	10 – 12	5	11,6
5.	13 – 15	1	2,3
6	> 15	3	7,0
Total		43	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa sebagian besar umur usaha responden yang memberikan pernyataan dalam penelitian ini adalah berumur antara 4 - 6 tahun sebanyak 16 orang responden atau sebesar 37,2%. Umur usaha responden terbanyak kedua adalah berumur 7 - 9 tahun sebanyak 12 orang responden atau sebesar 27,9%. Umur usaha responden berikutnya secara berurutan yaitu umur antara 1 - 3 tahun sebanyak 6 orang responden atau sebesar 14,0%, umur usaha antara 10 - 12 tahun sebanyak 5 orang responden atau 11,6%,

umur usaha diatas 15 tahun sebanyak 3 orang responden atau 7,0%, umur usaha responden yang paling sedikit adalah antara 13 - 15 tahun sebanyak 1 orang responden atau sebesar 2,3%.

### **5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan terhadap 43 orang responden, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran umum responden berdasarkan status wajib pajak disajikan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Status Wajib Pajak

No.	Bentuk Usaha Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Orang Pribadi	14	32,6
2.	Badan	29	67,4
Total		43	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.5 tentang distribusi responden berdasarkan status wajib pajak, sebagian responden yang menggunakan jasa KKP Doni Budiono adalah berstatus wajib pajak badan dengan jumlah 29 orang responden atau sebesar 67,4%. Responden lainnya yang berstatus wajib pajak orang pribadi adalah sebanyak 14 orang atau sebesar 32,6%.

### **6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha**

Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan terhadap 43 orang responden, maka dapat disimpulkan bahwa gambaran umum responden berdasarkan jenis usaha disajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Usaha

No.	Jenis Usaha Responden	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Jasa	9	20,9
2.	Perdagangan	30	69,8
3.	Manufaktur	4	9,3
Total		43	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa sebagian jenis usaha responden yang memberikan pernyataan dalam penelitian ini adalah perdagangan sebanyak 30 orang responden atau sebesar 69,8%. Jenis usaha responden terbanyak kedua berikutnya adalah jasa sebanyak 9 orang responden atau sebesar 20,9%. Jenis usaha responden yang paling sedikit adalah manufaktur sebanyak 4 orang responden atau sebesar 9,3%.

## **7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Jasa KKP Doni Budiono**

Berdasarkan hasil kuesioner menunjukkan bahwa lamanya menggunakan jasa KKP Doni Budiono responden berkisar antara 9 bulan hingga 168 bulan.

Penentuan panjang interval dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$C = \frac{\text{rentang kelas}}{\text{banyak kelas}}$$

$$C = \frac{168-9}{6}$$

$$C = 26,5 \text{ dibulatkan menjadi } 27$$

Distribusi responden berdasarkan lamanya menggunakan jasa KKP Doni Budiono disajikan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7 Distribusi Responden Lamanya Menggunakan Jasa KKP Doni Budiono

No.	Lamanya Menggunakan Jasa KKP Doni Budiono Responden (Bulan)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	9 – 35	21	48,8
2.	36 – 62	14	32,6
3.	63 – 89	3	7,0
4.	90 – 116	3	7,0
5.	117 – 143	0	0,0
6.	> 143	2	4,7
Total		43	100

Sumber: Lampiran 2

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa sebagian besar lamanya menggunakan jasa KKP Doni Budiono responden yang memberikan pernyataan dalam penelitian ini adalah berumur antara 9 - 35 bulan sebanyak 21 orang responden atau sebesar 48,8%. Lamanya menggunakan jasa KKP Doni Budiono responden terbanyak kedua adalah antara 36 - 62 bulan sebanyak 14 orang responden atau sebesar 32,6%. Lamanya menggunakan jasa KKP Doni Budiono responden berikutnya yaitu antara 63 - 89 bulan dan 90 – 116 bulan sebanyak 3 orang responden atau sebesar 7,0%, lamanya menggunakan jasa KKP Doni Budiono responden yang paling sedikit adalah antara lebih dari 143 bulan sebanyak 2 orang responden atau sebesar 4,7%. Tidak ada responden yang menggunakan jasa KKP Doni Budiono antara 117-143 bulan.

## C. Penyajian Hasil Analisis Data

### 1. Analisis Deskriptif

Peneliti melakukan analisis deskriptif yang digunakan untuk menjelaskan distribusi frekuensi jawaban responden tentang tiap variabel penelitian dari hasil penyebaran kuesioner kepada 43 orang responden.

#### a. Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak ( $X_1$ )

Variabel kualitas jasa konsultan pajak diukur melalui lima indikator yaitu bukti fisik ( $X_{1.1}$ ), keandalan ( $X_{1.2}$ ), daya tanggap ( $X_{1.3}$ ), keyakinan ( $X_{1.4}$ ) dan empati ( $X_{1.5}$ ). Indikator bukti fisik ( $X_{1.1}$ ) diukur melalui dua *item* yaitu karyawan selalu berpenampilan rapi ( $X_{1.1.1}$ ) dan ruang konsultasi yang diberikan nyaman ( $X_{1.1.2}$ ). Indikator keandalan diukur melalui dua *item* yaitu karyawan memberikan pelayanan sesuai janji ( $X_{1.2.1}$ ) dan karyawan menyediakan informasi yang sesuai kebutuhan ( $X_{1.2.2}$ ). Indikator daya tanggap ( $X_{1.3}$ ) diukur melalui dua *item* yaitu kesiapan karyawan dalam menanggapi keluhan dalam pemberian jasa ( $X_{1.3.1}$ ) dan kesiapan karyawan dalam memberi solusi atas permasalahan dibidang perpajakan ( $X_{1.3.2}$ ). Indikator keyakinan ( $X_{1.4}$ ) diukur melalui dua *item* yaitu kesiapan karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan ( $X_{1.4.1}$ ) dan karyawan memiliki pengetahuan yang memadai terkait perpajakan ( $X_{1.4.2}$ ). Indikator empati ( $X_{1.5}$ ) diukur melalui dua *item* yaitu jam pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien ( $X_{1.5.1}$ ) dan jasa yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien ( $X_{1.5.2}$ ). Hasil distribusi frekuensi pernyataan responden variabel kualitas jasa konsultan pajak disajikan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak

Indikator	Item	Pernyataan Responden										Mean Item	Mean Indikator
		SS		S		RR		TS		STS			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
X <sub>1.1</sub>	X <sub>1.1.1</sub>	13	30,20	18	41,90	12	27,90	0	0,00	0	0,00	4,02	3,92
	X <sub>1.1.1</sub>	11	25,60	13	30,20	19	44,20	0	0,00	0	0,00	3,81	
X <sub>1.2</sub>	X <sub>1.2.1</sub>	14	32,60	20	46,50	9	20,90	0	0,00	0	0,00	4,12	4,17
	X <sub>1.2.2</sub>	16	37,20	20	46,50	7	16,30	0	0,00	0	0,00	4,21	
X <sub>1.3</sub>	X <sub>1.3.1</sub>	15	34,90	14	32,60	12	32,60	0	0,00	0	0,00	4,02	4,21
	X <sub>1.3.2</sub>	20	46,50	21	48,80	1	2,30	1	2,30	0	0,00	4,40	
X <sub>1.4</sub>	X <sub>1.4.1</sub>	31	72,10	10	23,30	2	4,70	0	0,00	0	0,00	4,67	4,60
	X <sub>1.4.2</sub>	24	55,80	18	41,90	1	2,30	0	0,00	0	0,00	4,53	
X <sub>1.5</sub>	X <sub>1.5.1</sub>	6	14,00	25	58,10	11	25,60	1	2,30	0	0,00	3,84	4,07
	X <sub>1.5.2</sub>	18	41,90	20	46,50	5	11,60	0	0,00	0	0,00	4,30	
Mean Variabel Pengetahuan Perpajakan												4,19	

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.8 diketahui bahwa pada pernyataan *item* karyawan selalu berpenampilan rapi (X<sub>1.1.1</sub>), responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 13 orang responden atau sebesar 30,20%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 18 atau sebesar 41,90%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 12 atau sebesar 12,90%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* karyawan selalu berpenampilan rapi (X<sub>1.1.1</sub>). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* karyawan selalu berpenampilan rapi (X<sub>1.1.1</sub>) adalah sebesar 4,02 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan karyawan selalu berpenampilan rapi.

Pernyataan pada *item* ruang konsultasi yang diberikan nyaman ( $X_{1.1.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 11 orang responden atau sebesar 25,60%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 13 orang responden atau sebesar 30,20%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 19 orang responden atau sebesar 44,20%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* ruang konsultasi yang diberikan nyaman ( $X_{1.1.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* ruang konsultasi yang diberikan nyaman ( $X_{1.1.2}$ ) adalah sebesar 3,81 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan ruang konsultasi yang diberikan nyaman. *Mean* untuk indikator bukti fisik ( $X_{1.1}$ ) sebesar 3,92 yang diartikan bahwa sebagian besar responden setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator bukti fisik ( $X_{1.1}$ ).

Pernyataan pada *item* karyawan memberikan pelayanan sesuai janji ( $X_{1.2.1}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 14 orang responden atau sebesar 32,60%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 20 orang responden atau sebesar 46,50%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 9 orang responden atau sebesar 20,90%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* karyawan memberikan pelayanan sesuai janji ( $X_{1.2.1}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* karyawan memberikan pelayanan sesuai janji ( $X_{1.2.1}$ ) adalah sebesar 4,12 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan karyawan memberikan pelayanan sesuai janji.

Pernyataan pada *item* karyawan memberikan menyediakan informasi yang sesuai kebutuhan ( $X_{1.2.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 16 orang responden atau sebesar 37,20%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 20 orang responden atau sebesar 46,50%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 7 orang responden atau sebesar 16,30%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* karyawan memberikan menyediakan informasi yang sesuai kebutuhan ( $X_{1.2.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* karyawan memberikan menyediakan informasi yang sesuai kebutuhan ( $X_{1.2.2}$ ) adalah sebesar 4,21 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan karyawan memberikan menyediakan informasi yang sesuai kebutuhan. *Mean* untuk indikator keandalan ( $X_{1.2}$ ) sebesar 4,17 yang diartikan bahwa sebagian besar responden setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator keandalan ( $X_{1.2}$ ).

Pernyataan pada *item* kesiapan karyawan dalam menanggapi keluhan dalam pemberian jasa ( $X_{1.3.1}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 15 orang responden atau sebesar 34,90%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 14 orang responden atau sebesar 32,60%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 14 orang responden atau sebesar 32,60%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* kesiapan karyawan dalam menanggapi keluhan dalam pemberian jasa ( $X_{1.3.1}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean*

pada *item* kesiapan karyawan dalam menanggapi keluhan dalam pemberian jasa ( $X_{1.3.1}$ ) adalah sebesar 4,02 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan kesiapan karyawan dalam menanggapi keluhan dalam pemberian jasa.

Pernyataan pada *item* kesiapan karyawan dalam memberikan solusi atas permasalahan dibidang perpajakan ( $X_{1.3.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 20 orang responden atau sebesar 46,50%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 21 orang responden atau sebesar 48,80%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 1 orang responden atau sebesar 2,30%. Responden yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 1 orang responden atau 2,30% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam *item* kesiapan karyawan dalam memberikan solusi atas permasalahan dibidang perpajakan ( $X_{1.3.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* kesiapan karyawan dalam memberikan solusi atas permasalahan dibidang perpajakan ( $X_{1.3.2}$ ) adalah sebesar 4,40 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan kesiapan karyawan dalam memberikan solusi atas permasalahan dibidang perpajakan. *Mean* untuk indikator daya tanggap ( $X_{1.3}$ ) sebesar 4,21 yang diartikan bahwa sebagian besar responden setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator daya tanggap ( $X_{1.3}$ ).

Pernyataan pada *item* karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan klien ( $X_{1.4.1}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 31 orang responden atau sebesar 72,10%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 10 orang responden atau sebesar 23,30%, kemudian yang menyatakan

ragu-ragu ada sebanyak 2 orang responden atau sebesar 4,70%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan klien ( $X_{1.4.1}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan klien ( $X_{1.4.1}$ ) adalah sebesar 4,67 yang berarti sebagian besar responden sangat setuju terhadap pernyataan karyawan menjalin komunikasi yang baik dengan klien.

Pernyataan pada *item* karyawan memiliki pengetahuan yang memadai terkait perpajakan ( $X_{1.4.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 24 orang responden atau sebesar 55,80%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 18 orang responden atau sebesar 41,90%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 1 orang responden atau sebesar 2,30%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* karyawan memiliki pengetahuan yang memadai terkait perpajakan ( $X_{1.4.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* karyawan memiliki pengetahuan yang memadai terkait perpajakan ( $X_{1.4.2}$ ) adalah sebesar 4,53 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan karyawan memiliki pengetahuan yang memadai terkait perpajakan. *Mean* untuk indikator keyakinan ( $X_{1.4}$ ) sebesar 4,60 yang diartikan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator keyakinan ( $X_{1.4}$ ).

Pernyataan pada *item* jam pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien ( $X_{1.5.1}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 6 orang responden atau sebesar 14,00%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 25 orang responden atau sebesar 58,10%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 11 orang responden atau sebesar 25,60%. Responden yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 1 orang responden atau 2,30% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam *item* jam pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien ( $X_{1.5.1}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* jam pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien ( $X_{1.5.1}$ ) adalah sebesar 3,84 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan jam pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien.

Pernyataan pada *item* jasa yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien ( $X_{1.5.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 18 orang responden atau sebesar 41,90%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 20 orang responden atau sebesar 46,50%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 5 orang responden atau sebesar 11,60%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* jasa yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien ( $X_{1.5.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada jasa yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan klien ( $X_{1.5.2}$ ) adalah sebesar 4,30 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan jasa yang diberikan telah sesuai dengan

kebutuhan klien. *Mean* untuk indikator empati ( $X_{1.5}$ ) sebesar 4,07 yang diartikan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator empati ( $X_{1.5}$ ). *Mean* untuk variabel kualitas jasa konsultan pajak ( $X_1$ ) sebesar 4,07 yang diartikan bahwa sebagian besar responden sangat setuju dengan *item* yang terdapat pada variabel kualitas jasa konsultan pajak ( $X_1$ ).

b. Variabel Pengetahuan Pajak ( $X_2$ )

Variabel pengetahuan pajak diukur melalui empat indikator yaitu mengetahui penghitungan pajak ( $X_{2.1}$ ), mengetahui tata cara penyetoran pajak ( $X_{2.2}$ ), mengetahui tata cara pelaporan pajak ( $X_{2.3}$ ) dan mengetahui sanksi pajak ( $X_{2.4}$ ). Indikator mengetahui penghitungan pajak ( $X_{2.1}$ ) diukur melalui dua *item* yaitu wajib pajak mengetahui tarif yang digunakan dalam menghitung pajak ( $X_{2.1.1}$ ) dan wajib pajak mengetahui tata cara penghitungan pajak ( $X_{2.1.2}$ ). Indikator mengetahui tata cara penyetoran pajak ( $X_{2.2}$ ) diukur melalui dua *item* yaitu wajib pajak mengetahui batas waktu penyetoran ( $X_{2.2.1}$ ) dan wajib pajak mengetahui tempat penyetoran pajak ( $X_{2.2.2}$ ). Indikator mengetahui tata cara pelaporan pajak ( $X_{2.3}$ ) diukur melalui dua *item* yaitu wajib pajak mengetahui batas waktu pelaporan pajak ( $X_{2.3.1}$ ) dan wajib pajak mengetahui surat pemberitahuan yang digunakan dalam pelaporan pajak ( $X_{2.3.2}$ ). Indikator mengetahui sanksi pajak ( $X_{2.4}$ ) diukur melalui tiga *item* yaitu wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan penyetoran pajak ( $X_{2.4.1}$ ), wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak ( $X_{2.4.2}$ ) dan wajib pajak mengetahui sanksi apabila tidak mengisi pajka dengan keadaan sebenarnya

(X<sub>2.4.3</sub>). Hasil distribusi frekuensi pernyataan responden variabel pengetahuan pajak disajikan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Pengetahuan Pajak

Indikator	Item	Pernyataan Responden										Mean	Mean Indikator
		SS		S		RR		TS		STS			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
X <sub>2.1</sub>	X <sub>2.1.1</sub>	9	20,90	20	46,50	14	32,60	0	0,00	0	0,00	3,88	3,72
	X <sub>2.1.2</sub>	3	7,00	22	51,2	14	32,60	4	9,30	0	0,00	3,56	
X <sub>2.2</sub>	X <sub>2.2.1</sub>	6	14,00	23	53,50	14	32,60	0	0,00	0	0,00	3,81	3,88
	X <sub>2.2.2</sub>	11	25,60	19	44,20	13	30,20	0	0,00	0	0,00	3,95	
X <sub>2.3</sub>	X <sub>2.3.1</sub>	8	18,60	19	44,20	16	37,20	0	0,00	0	0,00	3,81	3,59
	X <sub>2.3.2</sub>	6	14,00	8	18,60	25	58,10	4	9,30	0	0,00	3,37	
X <sub>2.4</sub>	X <sub>2.4.1</sub>	4	9,30	20	46,50	18	41,90	1	2,30	0	0,00	3,63	3,64
	X <sub>2.4.2</sub>	6	14,00	19	44,20	18	41,90	0	0,00	0	0,00	3,72	
	X <sub>2.4.3</sub>	5	11,60	16	37,20	21	48,80	1	2,30	0	0,00	3,58	
Mean Variabel Pengetahuan Perpajakan												3,70	

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.9 diketahui bahwa pada pernyataan *item* wajib pajak mengetahui tarif yang digunakan dalam menghitung pajak (X<sub>2.1.1</sub>) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 9 orang responden atau sebesar 20,90%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 20 atau sebesar 46,50%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 14 atau sebesar 32,60%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak mengetahui tarif yang digunakan dalam menghitung pajak (X<sub>2.1.1</sub>). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak mengetahui tarif yang digunakan dalam menghitung pajak (X<sub>2.1.1</sub>) adalah sebesar 3,88 yang berarti sebagian besar responden setuju

terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui tarif yang digunakan dalam menghitung pajak.

Pernyataan pada *item* wajib pajak mengetahui perhitungan pajak ( $X_{2.1.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 3 orang responden atau sebesar 7,00%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 22 orang responden atau sebesar 51,20%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 14 orang responden atau sebesar 44,20%. Responden yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 4 orang responden atau 9,30% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak mengetahui perhitungan pajak ( $X_{2.1.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak mengetahui perhitungan pajak ( $X_{2.1.2}$ ) adalah sebesar 3,56 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui perhitungan pajak. *Mean* untuk indikator mengetahui penghitungan pajak ( $X_{2.1}$ ) sebesar 3,72 yang diartikan bahwa sebagian besar responden setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator mengetahui penghitungan pajak ( $X_{2.1}$ ).

Pernyataan pada *item* wajib pajak mengetahui batas waktu penyetoran pajak ( $X_{2.2.1}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 6 orang responden atau sebesar 14,00%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 23 orang responden atau sebesar 53,50%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 14 orang responden atau sebesar 32,60%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* wajib

pajak mengetahui batas waktu penyetoran pajak ( $X_{2.2.1}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak mengetahui batas waktu penyetoran pajak ( $X_{2.2.1}$ ) adalah sebesar 3,81 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui batas waktu penyetoran pajak.

Pernyataan pada *item* wajib pajak mengetahui tempat penyetoran pajak ( $X_{2.2.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 11 orang responden atau sebesar 25,60%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 19 orang responden atau sebesar 44,20%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 13 orang responden atau sebesar 30,20%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak mengetahui tempat penyetoran pajak ( $X_{2.2.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak mengetahui tempat penyetoran pajak ( $X_{2.2.2}$ ) adalah sebesar 3,95 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui tempat penyetoran pajak. *Mean* untuk indikator mengetahui tata cara penyetoran pajak ( $X_{2.2}$ ) sebesar 3,88 yang diartikan bahwa sebagian besar responden setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator mengetahui tata cara penyetoran pajak ( $X_{2.2}$ ).

Pernyataan pada *item* wajib pajak mengetahui batas waktu pelaporan pajak ( $X_{2.3.1}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 8 orang responden atau sebesar 18,60%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 19 orang responden atau sebesar 44,20%, kemudian yang menyatakan

ragu-ragu ada sebanyak 16 orang responden atau sebesar 37,20%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak mengetahui batas waktu pelaporan pajak ( $X_{2.3.1}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak mengetahui batas waktu pelaporan pajak ( $X_{2.3.1}$ ) adalah sebesar 3,81 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui batas waktu pelaporan pajak.

Pernyataan pada *item* wajib pajak mengetahui SPT yang digunakan dalam pelaporan pajak ( $X_{2.3.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 6 orang responden atau sebesar 14,00%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 8 orang responden atau sebesar 18,60%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 25 orang responden atau sebesar 58,10%. Responden yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 4 orang responden atau 9,30% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak mengetahui SPT yang digunakan dalam pelaporan pajak ( $X_{2.3.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak mengetahui SPT yang digunakan dalam pelaporan pajak ( $X_{2.3.2}$ ) adalah sebesar 3,37 yang berarti sebagian besar responden ragu-ragu terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui SPT yang digunakan dalam pelaporan pajak. *Mean* untuk indikator mengetahui tata cara pelaporan pajak ( $X_{2.3}$ ) sebesar 3,59 yang diartikan bahwa sebagian besar responden setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator mengetahui tata cara pelaporan pajak ( $X_{2.3}$ ).

Pernyataan pada *item* wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan penyetoran pajak ( $X_{2.4.1}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 4 orang responden atau sebesar 9,30%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 20 orang responden atau sebesar 46,50%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 18 orang responden atau sebesar 41,90%. Responden yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 1 orang responden atau 2,30% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan penyetoran pajak ( $X_{2.4.1}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan penyetoran pajak ( $X_{2.4.1}$ ) adalah sebesar 3,63 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui sanksi atas penyetoran pajak.

Pernyataan pada *item* wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak ( $X_{2.4.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 6 orang responden atau sebesar 14,00%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 19 orang responden atau sebesar 44,20%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 18 orang responden atau sebesar 41,90%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak ( $X_{2.3.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak ( $X_{2.4.2}$ ) adalah sebesar

3,72 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak mengetahui sanksi atas keterlambatan pelaporan pajak.

Pernyataan pada *item* wajib pajak mengetahui sanksi apabila tidak mengisi pajak dengan keadaan sebenarnya ( $X_{2.4.3}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 5 orang responden atau sebesar 11,60%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 16 orang responden atau sebesar 37,20%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 21 orang responden atau sebesar 48,80%. Responden yang menyatakan tidak setuju ada sebanyak 1 orang responden atau 2,30% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak mengetahui sanksi apabila tidak mengisi pajak dengan keadaan sebenarnya ( $X_{2.4.3}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak mengetahui sanksi apabila tidak mengisi pajak dengan keadaan sebenarnya ( $X_{2.4.3}$ ) adalah sebesar 3,58 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak tidak mengetahui sanksi apabila tidak mengisi pajak dengan keadaan sebenarnya. *Mean* untuk indikator mengetahui sanksi pajak ( $X_{2.4}$ ) sebesar 3,64 yang diartikan bahwa sebagian besar responden setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator mengetahui sanksi pajak ( $X_{2.3}$ ). *Mean* untuk variabel pengetahuan pajak ( $X_2$ ) sebesar 3,70 yang diartikan bahwa sebagian besar responden setuju dengan *item* yang terdapat pada variabel pengetahuan pajak ( $X_2$ ).

c. Variabel Kepatuhan Wajib Pajak (Y)

Variabel kepatuhan wajib pajak diukur melalui dua variabel yaitu kepatuhan formal ( $Y_1$ ), kepatuhan material ( $Y_2$ ). Indikator kepatuhan formal ( $Y_1$ ) diukur melalui dua *item* yaitu wajib pajak tepat waktu dalam penyetoran pajak ( $Y_{1.1}$ ) dan wajib pajak tepat waktu dalam pelaporan pajak ( $Y_{1.2}$ ). Indikator kepatuhan material ( $Y_2$ ) diukur melalui dua *item* yaitu wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak ( $Y_{2.1}$ ) dan wajib pajak melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan sesungguhnya ( $Y_{2.2}$ ).

Hasil distribusi frekuensi pernyataan responden variabel kepatuhan wajib pajak disajikan pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepatuhan Wajib Pajak

Indikator	Item	Jawaban Responden										Mean	Mean Indikator
		SS		S		RR		TS		STS			
		F	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
$Y_1$	$Y_{1.1}$	18	41,90	24	55,80	1	2,30	0	0,00	0	0,00	4,40	4,39
	$Y_{1.2}$	20	46,5	19	44,2	4	9,30	0	0,00	0	0,00	4,37	
$Y_2$	$Y_{2.1}$	6	14,00	23	53,50	14	32,60	0	0,00	0	0,00	3,81	3,92
	$Y_{2.2}$	13	30,20	18	41,9	12	27,90	0	0,00	0	0,00	4,02	
Grand Mean Variabel Kepatuhan Wajib Pajak												4,12	

Sumber: Lampiran 3

Berdasarkan Tabel 4.10 diketahui bahwa pada pernyataan *item* wajib pajak tepat waktu dalam penyetoran pajak ( $Y_{1.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 18 orang responden atau sebesar 41,90%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 24 atau sebesar 55,800%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 1 orang responden atau sebesar 2,30%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam

*item* wajib pajak tepat waktu dalam penyetoran pajak ( $Y_{1.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak tepat waktu dalam penyetoran pajak ( $Y_{1.2}$ ) adalah sebesar 4,40 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak tepat waktu dalam penyetoran pajak.

Pernyataan pada *item* wajib pajak tepat waktu dalam pelaporan pajak ( $Y_{1.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 20 orang responden atau sebesar 46,50%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 19 orang responden atau sebesar 44,20%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 4 orang responden atau sebesar 9,30%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak tepat waktu dalam pelaporan pajak ( $Y_{1.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak tepat waktu dalam pelaporan pajak ( $Y_{1.2}$ ) adalah sebesar 4,37 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak tepat waktu dalam pelaporan pajak. *Mean* untuk indikator kepatuhan formal ( $Y_1$ ) sebesar 4,39 yang diartikan bahwa sebagian besar responden setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator kepatuhan formal ( $Y_1$ ).

Pernyataan pada *item* wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak ( $Y_{2.1}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 6 orang responden atau sebesar 14,00%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 23 orang responden atau sebesar 53,50%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada

sebanyak 14 orang responden atau sebesar 32,60%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak ( $Y_{2.1}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak ( $Y_{2.1}$ ) adalah sebesar 3,81 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak tidak mempunyai tunggakan pajak.

Pernyataan pada *item* wajib pajak melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan sesungguhnya ( $Y_{2.2}$ ) responden yang menyatakan sangat setuju ada sebanyak 13 orang responden atau sebesar 30,20%. Jumlah responden yang menyatakan setuju ada sebanyak 18 orang responden atau sebesar 41,90%, kemudian yang menyatakan ragu-ragu ada sebanyak 12 orang responden atau sebesar 27,90%. Responden tidak ada yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju dalam *item* wajib pajak melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan sesungguhnya ( $Y_{2.2}$ ). Berdasarkan pernyataan yang diberikan responden, *mean* pada *item* wajib pajak melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan sesungguhnya ( $Y_{2.2}$ ) adalah sebesar 4,02 yang berarti sebagian besar responden setuju terhadap pernyataan wajib pajak melaporkan pajak sesuai dengan penghasilan sesungguhnya. *Mean* untuk indikator kepatuhan material ( $Y_2$ ) sebesar 3,92 yang diartikan bahwa sebagian besar responden setuju dengan *item* yang terdapat pada indikator kepatuhan material ( $Y_2$ ). *Mean* untuk variabel kepatuhan wajib pajak ( $Y$ ) sebesar 4,12 yang diartikan bahwa sebagian besar

responden setuju dengan *item* yang terdapat pada variabel kepatuhan wajib pajak (Y).

## 2. Uji Inferensial

### a. Uji Asumsi Klasik

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model persamaan penelitian, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2009:107). Cara yang digunakan untuk mendeteksi normalitas adalah dengan melihat distribusi dari variabel-variabel yang akan diteliti, dan uji statistik akan lebih baik jika semua variabel berdistribusi normal (Ghozali, 2005:27-28). Penelitian ini dalam melakukan uji normalitas menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan bantuan SPSS versi 21. Hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 Uji Normalitas

	Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X <sub>1</sub> )	Pengetahuan Pajak ((X <sub>2</sub> )	Kepatuhan Wajib pajak (Y)
N	43	43	43
<i>Kolmogorov- Smirnov Z</i>	0,876	0,677	1,275
Asymp. Sg. (2- tailed)	0,427	0,749	0,078

Sumber: Lampiran 4

Pengambilan keputusan dalam uji normalitas apabila nilai signifikan masing-masing variabel  $> \alpha$  5% (0,05) maka dalam variabel bebas berdistribusi

normal. Berdasarkan Tabel 4.11 nilai signifikansi untuk variabel kualitas jasa konsultan pajak adalah 0,427 sehingga variabel kualitas jasa konsultan pajak disimpulkan berdistribusi normal. Nilai signifikansi variabel pengetahuan pajak adalah 0,749 sehingga variabel pengetahuan pajak disimpulkan berdistribusi normal. Nilai signifikansi variabel kepatuhan wajib pajak adalah 0,078 sehingga variabel kepatuhan wajib pajak disimpulkan berdistribusi normal.

## 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2005:91). Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya multikolinearitas, dalam penelitian ini dengan menggunakan *Tolerance and Variance Inflation Factor (VIF)* dengan bantuan *software* SPSS versi 21. Uji multikolinearitas dalam suatu model dapat dilihat apabila *tolerance value* lebih dari 0,10 (*tolerance value* > 0,10) dan *VIF* kurang dari 10 (*VIF* < 10) maka dapat dikatakan terbebas dari multikolinearitas. Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 4.12

Tabel 4.12 Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X <sub>1</sub> )	0,819	1,221	Non Multikolinearitas
Pengetahuan Pajak (X <sub>2</sub> )	0,819	1,221	Non Multikolinearitas

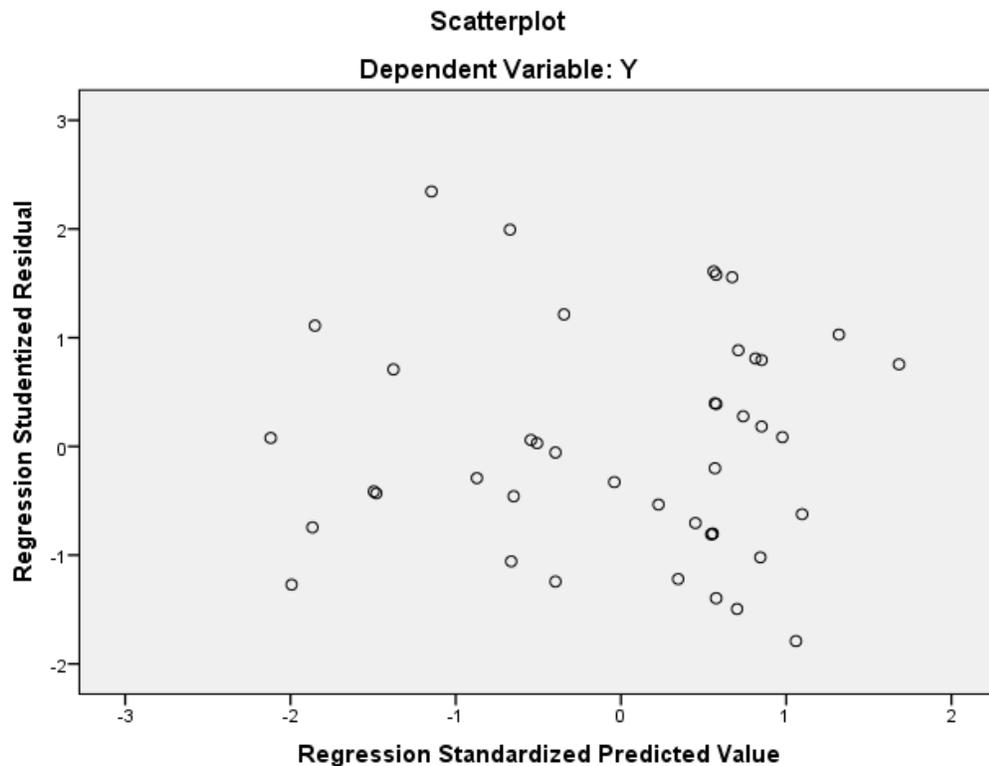
Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.12 diketahui nilai *Tolerance* dan *VIF* variabel kualitas jasa konsultan pajak masing-masing adalah 0,819 dan 1,221. Nilai *Tolerance* dan *VIF* variabel pengetahuan pajak masing-masing adalah 0,819 dan 1,221. Berdasarkan nilai *Tolerance* variabel bebas dalam penelitian ini  $> 0,1$  dan nilai *VIF* variabel bebas  $< 10$  maka dapat disimpulkan bahwa diantara variabel bebas tidak terjadi gejala multikolinearitas dalam model persamaan penelitian.

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2005:105). Uji heteroskedastisitas dalam penelitian menggunakan dua uji yaitu uji *Scatter Plot* dan uji koefisien korelasi *Rank Spearman*. Pengujian ini menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21.

Uji *Scatter Plot* menurut Ghozali (2009:37), Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y secara acak, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Berdasarkan Gambar 4.2 dapat didefinisikan bahwa titik-titik menyebar secara acak atau tidak teratur. Penyebaran titik –titik terjadi diatas angka nol maupun dibawah angka nol dari sumbu X dan sumbu Y. berdasarkan hasil uji *Scatter plot* yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam variabel bebas penelitian ini. Hasil pengujian *Scatter plot* disajikan dalam Gambar 4.2



Gambar 4.2 Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Lampiran 4

Uji koefisien korelasi *Rank Spearman* dilakukan dengan mengkorelasikan antara absolut residual hasil regresi dengan semua variabel bebas. Ghazali (2009:46) mengatakan apabila signifikansi hasil korelasi kurang dari  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) maka persamaan regresi tersebut bersifat heteroskedastisitas, dan sebaliknya apabila signifikansi hasil korelasi lebih dari  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) maka persamaan regresi tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Nilai signifikansi hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji koefisien korelasi *Rank Spearman* dapat dilihat pada Tabel 4.13

Tabel 4.13 Uji Heteroskedastisitas

Variabel		Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X <sub>1</sub> )	Pengetahuan Pajak (X <sub>2</sub> )
Spearman's rho	<i>Correlation Coefficient</i>	0,262	-0,042
	Sig. (2-tailed)	0,089	0,789
	N	43	43

Sumber: Lampiran 4

Berdasarkan Tabel 4.13 diketahui nilai signifikansi variabel kualitas jasa konsultan pajak adalah 0,089. Nilai signifikansi variabel pengetahuan pajak adalah 0,789. Nilai signifikansi variabel bebas dalam penelitian ini lebih besar dari  $\alpha$  ( $\alpha=0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **b. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi berganda ialah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan suatu variabel terikat. Analisis regresi linier berganda dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Hasil Analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 4.14

Tabel 4.14. Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Terikat	Variabel Bebas	B	t-hitung	Sig.t	Keputusan terhadap H <sub>0</sub>
Kepatuhan Wajib pajak (Y)	Kualitas Jasa Konsultan Pajak (X <sub>1</sub> )	0,153	2,603	0,013	Tolak H <sub>0</sub>
	Pengetahuan Pajak (X <sub>2</sub> )	0,162	2,629	0,012	Tolak H <sub>0</sub>
Konstanta		4,780	1,942	0,059	
Nilai R <sup>2</sup>		= 0,373			
Nilai <i>Adjusted</i> R <sup>2</sup>		= 0,342			
F-hitung		= 11,913			
Nilai signifikansi F		= 0,000			

Sumber: Lampiran 5

Berdasarkan Tabel 4.14, maka didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,780 + 0,153 X_1 + 0,162 X_2$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Nilai koefisien regresi untuk variabel X<sub>1</sub> atau kualitas jasa konsultan pajak adalah sebesar 0,153. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas jasa konsultan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan asumsi pengetahuan pajak tetap atau konstan.
- 2) Nilai koefisien regresi untuk variabel X<sub>2</sub> atau pengetahuan pajak adalah sebesar 0,162. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin baik pengetahuan pajak akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak dengan asumsi kualitas jasa konsultan pajak tetap atau konstan.

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Kegunaan koefisien determinasi adalah sebagai ketepatan garis adalah sebagai ketepatan garis regresi yang diterapkan suatu kelompok data hasil survei. Pengujian uji koefisien determinasi menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 4.14

Berdasarkan Tabel 4.14 nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* adalah sebesar 0,342 atau 34,2%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 34,2%. Variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini yang mempunyai pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak adalah sebesar 65,8%.

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Uji F (Uji Secara bersama-sama)

Uji F merupakan pengujian hubungan regresi secara bersama-sama dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F ditujukan untuk mengukur tingkat pengaruh hubungan secara keseluruhan koefisien regresi dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji F dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Berdasarkan Tabel 4.14 probabilitas F-hitung adalah sebesar 0,000 ( *p-value* < 0,05) diartikan bahwa  $H_0$  ditolak, Variabel

kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak mempunyai pengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepatuhan wajib pajak

#### **b. Uji t**

Uji t adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Uji t dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS versi 21. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel 4.14

##### 1) Variabel Kualitas Jasa Konsultan Pajak

Nilai t-hitung variabel kualitas jasa konsultan pajak adalah sebesar 2,603. Probabilitas t-hitung kualitas jasa konsultan pajak adalah sebesar 0,013 ( $p\text{-value} < 0,05$ ) diartikan bahwa  $H_0$  ditolak variabel kualitas jasa konsultan pajak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

##### 2) Variabel Pengetahuan Pajak

Nilai t-hitung variabel pengetahuan pajak adalah sebesar 2,629. Probabilitas t-hitung pengetahuan pajak adalah sebesar 0,012 ( $p\text{-value} < 0,05$ ) diartikan bahwa  $H_0$  ditolak Variabel pengetahuan pajak mempunyai pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak.

Berdasarkan hasil uji t, variabel pengetahuan pajak yang memiliki nilai probabilitas b paling besar dibandingkan variabel lainnya yaitu kualitas jasa konsultan pajak. Hal ini disimpulkan bahwa pengetahuan pajak adalah variabel

yang dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dan Hipotesis ketiga diterima.

#### **D. Pembahasan Hasil Penelitian**

##### **1. Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Secara Bersama-sama Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil Uji F menunjukkan bahwa probabilitas F-hitung adalah sebesar 0,000 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Hasil uji F ini dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib. Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak memiliki pengaruh kepada kepatuhan wajib pajak sebesar 0,342 atau 34,2%, sedangkan variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini sebesar 0,658 atau 65,8%.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa konsultan pajak memiliki pengaruh dalam meningkat kepatuhan wajib pajak. Kualitas jasa konsultan pajak yang memiliki pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak menunjukkan bahwa peran konsultan pajak juga dibutuhkan dalam membantu DJP dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Peran konsultan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Sakurai dan Braithwaite. Hasil penelitian yang dilakukan Sakurai dan Braithwaite (2003) menunjukkan bahwa terdapat kepatuhan pajak yang lebih

rendah dan penggunaan strategi penghindaran pajak yang lebih agresif ketika wajib pajak menggunakan jasa konsultan pajak.

Pengetahuan pajak juga memiliki pengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak memiliki peran penting karena pengetahuan pajak adalah faktor yang melekat kedalam diri setiap wajib pajak. Nurmantu (2005:32) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan/pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya.

## **2. Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Secara Parsial Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang kedua dengan menggunakan uji t menyatakan bahwa kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara parsial signifikan signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil pengujian hipotesis kedua adalah sebagai berikut:

- a. Pengaruh kualitas jasa konsultan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil uji t menunjukkan bahwa Probabilitas t-hitung kualitas jasa konsultan pajak adalah sebesar 0,013 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa kualitas jasa konsultan pajak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran konsultan pajak penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Devos (2013) yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan secara statistik antara kebutuhan untuk melibatkan para konsultan pajak dan perilaku kepatuhan wajib pajak.

Peran konsultan pajak dalam sistem perpajakan yang menganut *self assessment system* seperti Indonesia adalah sangat dibutuhkan. *Self assessment system* memberikan kewenangan kepada wajib pajak dalam menentukan pajak yang harus dibayar sehingga peran konsultan pajak dibutuhkan dalam membantu wajib pajak untuk menjalan kewajibannya. Peran konsultan pajak juga dibutuhkan dalam mempermudah tugas DJP yaitu membantu dalam menyampaikan informasi terkait peraturan perpajakan kepada wajib pajak. Hasil penelitian Erard (1993) menunjukkan bahwa konsultan pajak berperan penting dalam mengurangi hambatan informasi sehubungan dengan pemenuhan kewajiban perpajakan.

Pentingnya peran konsultan pajak baik dari sisi wajib pajak maupun DJP sehingga profesi ini dituntut untuk memberikan kualitas jasa yang tinggi, semakin tinggi kualitas jasa konsultan pajak akan berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini didukung dengan hasil uji t dalam penelitian.

b. Pengaruh pengetahuan pajak secara parsial terhadap kepatuhan wajib pajak

Hasil uji t menunjukkan bahwa Probabilitas t-hitung pengetahuan pajak adalah sebesar 0,012 ( $p\text{-value} < 0,05$ ). Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak berpengaruh signifikan secara

parsial terhadap kepatuhan wajib pajak. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alvian (2011) yang menunjukkan bahwa t-hitung pengetahuan sebesar 5,388 lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,96.

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi atas pernyataan responden atas variabel pengetahuan pajak menunjukkan bahwa wajib pajak masih memiliki pengetahuan pajak yang kurang. Hal ini dibuktikan pada pernyataan yang diberikan kepada salah satu *item* pengetahuan pajak yaitu wajib pajak mengetahui SPT yang digunakan dalam pelaporan pajak sebanyak 25 orang responden atau 58,10%. Berdasarkan hasil penelitian ini, DJP diharapkan mampu meningkatkan pengetahuan pajak kepada setiap wajib karena akan berpengaruh dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan pajak mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori Nurmantu (2005:32) menyatakan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan/pengetahuan wajib pajak, maka semakin mudah pula bagi mereka untuk memahami peraturan perpajakan dan semakin mudah pula wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya. Berdasarkan hasil penelitian ini, peran pemerintah melalui DJP sangat dibutuhkan dalam meningkatkan pengetahuan pajak kepada penduduk Indonesia. Hal yang perlu disampaikan dalam upaya meningkatkan pengetahuan pajak bagi

warga Indonesia adalah peran penting pajak dalam pembangunan Negara merupakan tanggung jawab bersama sebagai warga Negara Indonesia.

### **3. Variabel Bebas yang Dominan Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak**

Hasil pengujian hipotesis yang ketiga menunjukkan bahwa terdapat variabel yang mempunyai pengaruh dominan. Variabel yang mempunyai pengaruh dominan adalah pengetahuan pajak. Hal ini berdasarkan nilai koefisien b pengetahuan pajak lebih besar dibandingkan variabel lainnya yaitu kualitas jasa konsultan pajak.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Alvian (2011) yang menyatakan pengetahuan pajak lebih dominan dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dibandingkan variabel lain yaitu sanksi pajak dan pelayanan pajak. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat variabel yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak dan hipotesis ketiga diterima.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dengan melakukan studi pada wajib pajak yang menggunakan jasa KKP Doni budiono dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas jasa konsultan pajak dan pengetahuan pajak secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
2. Kualitas jasa konsultan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak. Pengetahuan pajak secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
3. Pengetahuan pajak yang berpengaruh dominan terhadap kepatuhan wajib pajak.

#### **B. Saran**

1. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada KKP Doni Budiono untuk terus meningkatkan kualitas jasa konsultan pajak karena akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Meningkatnya kepatuhan wajib pajak akan membantu DJP dalam mengelola pajak pusat.
2. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran kepada DJP untuk meningkatkan pengetahuan wajib pajak dibidang perpajakan karena dengan

meningkatkan pengetahuan pajak akan berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Meningkatkan pengetahuan dibidang perpajakan bisa dilakukan dengan melakukan sosialisai terkait peraturan pajak terbaru kepada wajib pajak.

3. Berdasarkan hasil penelitian ini, disarankan kepada peneliti berikutnya untuk mengkaji variabel lain yang belum dijelaskan dalam penelitian dalam mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. 2014. "Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga Ikatan Konsultan Pajak Indonesia Tahun 2009", diakses pada tanggal 22 April 2014 dari [www.ikpi.or.id](http://www.ikpi.or.id)
- \_\_\_\_\_. 2012. "Profil Pimpinan KKP Doni Budiono Surabaya", diakses pada tanggal 22 April 2014 dari <http://weloje.com/index.php?option=com>
- \_\_\_\_\_. 2014. "Jasa Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono." diakses pada tanggal 22 April 2014 dari <http://weloje.com/index.php?option=com>
- \_\_\_\_\_. 2014. Jasa-Jasa PT. MUC. diakses pada tanggal 22 april 2014 dari <http://www.mucglobal.com/services/detail/1>,
- Alviansyah. Tri Palira. 2011. "Pengaruh Sanksi, Pelayanan, Tingkat Pengetahuan Wajib Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi". Jurnal. *Universitas Brawijaya*. Malang.
- Algifari. 2009. *Analisis Regresi: Teori, Kasus, dan Solusi Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsini. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi Tahun 2010*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2013. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Carola, Ditta. 2013. "Analisis Pengetahuan Umum, Tingkat Ekonomi, dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan PBB Masyarakat Desa dan Kota dengan Variabel Moderating Kontrol Petugas Desa/Kelurahan (Studi Kasus Pada Kabupaten Dema)". Semarang: Skripsi Universitas Diponegoro
- Data BPS. 2014. "Realisasi Penerimaan Negara", diakses pada tanggal 22 April 2014 dari [http://www.bps.go.id/tab\\_sub/view.php?kat=2&tabel=1&daftar](http://www.bps.go.id/tab_sub/view.php?kat=2&tabel=1&daftar).
- Devos, Ken. 2012. "The Impact of Tax Professionals upon the Compliance Behavior of Australian Individual Taxpayers". Journal Volume 22: Iss. 1, Article 2. *Monash University*.
- Erard, Brian. 1993. "Taxation With Representation An Analysis of the Role Tax Practitioner". Journal Volume 52: Iss. 163-164.
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Mutivariate dengan Program SPSS*. Semarang: BPUD.
- Gujarati, D. 2003. *Basic Econometric*. New York: Mc Graw Hill.

- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Jakarta: Erlangga.
- Jasfar, Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu Cetakan Pertama*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 235 Tahun 2003 Tentang Kriteria Wajib Pajak Patuh.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- Lupiyodi, Rambat dan Hamdani. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat
- Mardiasmo. 2011. *Perpajakan Edisi Revisi 2011*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Nawami, H. Hadari. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Nurmantu, Safri. 2005. *Pengantar Perpajakan Edisi 3*. Jakarta: Granit.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 192 Tahun 2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak dengan Kriteria Tertentu dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Konsultan Pajak Indonesia.
- Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Kasus*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sekaran, Uma. 2006. *Research Methods For Bussines*. Jakarta: Salemba Empat.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (Ed). 2006. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Soehartono, Irawan. 2008. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta
- Suharjo, 2008. *Analisis Regresi Terapan dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Tjahyono, A, dan Fakhri Husein. 2005. *Perpajakan*. Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- \_\_\_\_\_, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tobing, Ganda Christian. 2013. “Pentingnya Perbaikan Kapasitas Dalam Tubuh Direktorat Jendral Pajak”. Jakarta: PT. Dimensi Internasional Tax.
- Tritanto, Andrian Agus. 2013. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi”. Jurnal. *Universitas Brawijaya*, Malang.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013. 2013. *Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun Anggaran 2014*.
- Undang-Undang Nomor 36 tahun 2008. 2008. *Perubahan ketiga atas undang-undang nomor 8 tahun 1983 tentang pajak penghasilan (PPh)*
- Undang-Undang Perpajakan Nomor 16 Tahun 2009. 2009. *Perubahan ketiga atas undang-undang nomor 6 tahun 1983 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan*.
- Waluyo dan Ilyas, Wirawan B. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Waluyo. 2013. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Widayati. 2010. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi yang Melakukan Pekerjaan Bebas. Jakarta: Skripsi Universitas Indonesia.
- Widodo, Widi, dkk. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta.
- Sakurai, Yuka dan Braithwaite. 2003. “*Taxpayers’ Perceptions of Practitioners: Finding One Who is Effective and Does the Right Thing?*”. Australian National University.
- Zulganef. 2008. *Metode Penelitian Sosial dan Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Zuriah, Nurul. 2007. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan: Teori – Aplikasi*. Jakarta: Media Grafika.

**LAMPIRAN 1 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS**  
**VARIABEL KUALITAS JASA KONSULTAN PAJAK**

**Correlations**

	X1.1.1	X1.2.1	X1.3	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1
Pearson Correlation	1	.675**	.316	.379 <sup>+</sup>	.328	.534**	.662**
X1.1.1 Sig. (2-tailed)		.000	.089	.039	.076	.002	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.675**	1	.062	.247	.237	.219	.443 <sup>+</sup>
X1.1.2 Sig. (2-tailed)	.000		.745	.187	.207	.244	.014
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.316	.062	1	.500**	.379 <sup>+</sup>	.276	.404 <sup>+</sup>
X1.2.1 Sig. (2-tailed)	.089	.745		.005	.039	.139	.027
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.379 <sup>+</sup>	.247	.500**	1	.506**	.622**	.484**
X1.2.2 Sig. (2-tailed)	.039	.187	.005		.004	.000	.007
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.328	.237	.379 <sup>+</sup>	.506**	1	.473**	.591**
X1.3.1 Sig. (2-tailed)	.076	.207	.039	.004		.008	.001
N	30	30	30	30	30	30	30

## Lanjutan

### Correlations

	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1
Pearson Correlation	.534**	.219	.276	.622**	.473**	1	.549**
X1.3.2 Sig. (2-tailed)	.002	.244	.139	.000	.008		.002
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.662**	.443*	.404*	.484**	.591**	.549**	1
X1.4.1 Sig. (2-tailed)	.000	.014	.027	.007	.001	.002	
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.456*	.201	.521**	.608**	.302	.409*	.504**
X1.4.2 Sig. (2-tailed)	.011	.288	.003	.000	.104	.025	.005
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.403*	.352	.325	.488**	.547**	.488**	.625**
X1.5.1 Sig. (2-tailed)	.027	.056	.079	.006	.002	.006	.000
N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.455*	.301	.486**	.556**	.578**	.524**	.644**
X1.5.2 Sig. (2-tailed)	.012	.106	.006	.001	.001	.003	.000
X1 N	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.747**	.548**	.593**	.753**	.702**	.719**	.828**

## Lanjutan

### Correlations

		X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	X1
X1.1.1	Pearson Correlation	.456	.403**	.455	.747 <sup>+</sup>
	Sig. (2-tailed)	.011	.027	.012	.000
	N	30	30	30	30
X1.1.2	Pearson Correlation	.201**	.352	.301	.548
	Sig. (2-tailed)	.288	.056	.106	.002
	N	30	30	30	30
X1.2.1	Pearson Correlation	.521	.325	.486	.593**
	Sig. (2-tailed)	.003	.079	.006	.001
	N	30	30	30	30
X1.2.2	Pearson Correlation	.608 <sup>+</sup>	.488	.556**	.753
	Sig. (2-tailed)	.000	.006	.001	.000
	N	30	30	30	30
X1.3.1	Pearson Correlation	.302	.547	.578 <sup>+</sup>	.702**
	Sig. (2-tailed)	.104	.002	.001	.000
	N	30	30	30	30
X1.3.2	Pearson Correlation	.409**	.488	.524	.719**
	Sig. (2-tailed)	.025	.006	.003	.000
	N	30	30	30	30

## Lanjutan

### Correlations

		X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	X1
X1.4.1	Pearson Correlation	.504**	.625*	.644*	
	Sig. (2-tailed)	.005	.000	.000	
	N	30	30	30	
X1.4.2	Pearson Correlation	1*	.376	.524**	
	Sig. (2-tailed)		.041	.003	
	N	30	30	30	
X1.5.1	Pearson Correlation	.376*	1	.649	
	Sig. (2-tailed)	.041		.000	
	N	30	30	30	
X1.5.2	Pearson Correlation	.524*	.649	1**	
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		
	N	30	30	30	
X1	Pearson Correlation	.672**	.732**	.801**	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	10

## VARIABEL KUALITAS PENGETAHUAN PAJAK

### Correlations

		X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2
	Pearson Correlation	1	.818**	.600**	.546**	.669**	.486**
X2.1.1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.006
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.818**	1	.664**	.566**	.675**	.413*
X2.1.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.001	.000	.023
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.600**	.664**	1	.790**	.852**	.594**
X2.2.1	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.001
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.546**	.566**	.790**	1	.776**	.656**
X2.2.2	Sig. (2-tailed)	.002	.001	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.669**	.675**	.852**	.776**	1	.656**
X2.3.1	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.486**	.413*	.594**	.656**	.656**	1
X2.3.2	Sig. (2-tailed)	.006	.023	.001	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.494**	.456*	.416*	.484**	.415*	.409*
X2.4.1	Sig. (2-tailed)	.006	.011	.022	.007	.023	.025
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.427*	.389*	.364*	.501**	.360	.382*
X2.4.2	Sig. (2-tailed)	.019	.034	.048	.005	.051	.037
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.384*	.338	.449*	.315	.444*	.244
X2.4.3	Sig. (2-tailed)	.036	.068	.013	.090	.014	.194
	N	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.790**	.776**	.841**	.829**	.863**	.728**
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30

## Lanjutan

### Correlations

		X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3	X2
	Pearson Correlation	.494	.427**	.384**	.790**
X2.1.1	Sig. (2-tailed)	.006	.019	.036	.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.456**	.389	.338**	.776**
X2.1.2	Sig. (2-tailed)	.011	.034	.068	.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.416**	.364**	.449	.841**
X2.2.1	Sig. (2-tailed)	.022	.048	.013	.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.484**	.501**	.315**	.829
X2.2.2	Sig. (2-tailed)	.007	.005	.090	.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.415**	.360**	.444**	.863**
X2.3.1	Sig. (2-tailed)	.023	.051	.014	.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.409**	.382*	.244**	.728**
X2.3.2	Sig. (2-tailed)	.025	.037	.194	.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	1**	.882*	.722*	.736**
X2.4.1	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.882*	1*	.700*	.695**
X2.4.2	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.722*	.700	1*	.636
X2.4.3	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.736**	.695**	.636**	1**
X2	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## Reliability

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
	Valid	30	100.0
Cases	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	9

## VARIABEL KUALITAS KEPATUHAN WAJIB PAJAK

### Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.818**	.278	.466**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.137	.009	.000
	N	30	30	30	30	30
Y1.2	Pearson Correlation	.818**	1	.412*	.426*	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000		.024	.019	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2.1	Pearson Correlation	.278	.412*	1	.596**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.137	.024		.001	.000
	N	30	30	30	30	30
Y2.2	Pearson Correlation	.466**	.426*	.596**	1	.810**
	Sig. (2-tailed)	.009	.019	.001		.000
	N	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	.788**	.827**	.733**	.810**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliability**

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.793	4

## LAMPIRAN 2 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

### Statistics

		Jenis Kelamin	Umur	Pendidikan Formal Terakhir	Umur Usaha	Status Wajib Pajak
N	Valid	43	43	43	43	43
	Missing	0	0	0	0	0

### Statistics

		Jenis Usaha	Lama Menggunakan Jasa KKP Doni Budiono
N	Valid	43	43
	Missing	0	0

## Frequency Table

### Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	39	90.7	90.7
	Perempuan	4	9.3	100.0
	Total	43	100.0	100.0

**Umur (Tahun)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
24-29	2	4.7	4.7	4.7
30-35	6	14.0	14.0	18.6
36-41	13	30.2	30.2	48.8
Valid 42-47	12	27.9	27.9	76.7
48-53	7	16.3	16.3	93.0
>53	3	7.0	7.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**Pendidikan Formal Terakhir**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
D1	1	2.3	2.3	2.3
D3	2	4.7	4.7	7.0
Valid S1	37	86.0	86.0	93.0
S2	2	4.7	4.7	97.7
TIDAK ADA INFORMASI	1	2.3	2.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**Umur Usaha (Tahun)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1-3	6	14.0	14.0	14.0
4-6	16	37.2	37.2	51.2
7-9	12	27.9	27.9	79.1
Valid 10-12	5	11.6	11.6	90.7
13-15	1	2.3	2.3	93.0
>15	3	7.0	7.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**Status Wajib Pajak**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Orang Pribadi	14	32.6	32.6	32.6
Valid Badan	29	67.4	67.4	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**Jenis Usaha**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Jasa	9	20.9	20.9	20.9
Perdagangan	30	69.8	69.8	90.7
Manufaktur	4	9.3	9.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**Lama Menggunakan Jasa KKP Doni Budiono (Bulan)**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
9-35	21	48.8	48.8	48.8
36-62	14	32.6	32.6	81.4
63-89	3	7.0	7.0	88.4
90-116	3	7.0	7.0	95.3
>143	2	4.7	4.7	100.0
Total	43	100.0	100.0	

### LAMPIRAN 3 HASIL DISTRIBUSI FREKUENSI

#### VARIABEL KUALITAS JASA KONSULTAN PAJAK

Statistics

		X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1
N	Valid	43	43	43	43	43	43	43
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.02	3.81	4.12	4.21	4.02	4.40	4.67

Statistics

		X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	Kualitas Jasa Konsultan Pajak
N	Valid	43	43	43	43
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.53	3.84	4.30	41.93

#### Frequency Table

X1.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	27.9	27.9	27.9
	4	18	41.9	41.9	69.8
	5	13	30.2	30.2	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**X1.1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	19	44.2	44.2	44.2
4	13	30.2	30.2	74.4
5	11	25.6	25.6	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X1.2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	9	20.9	20.9	20.9
4	20	46.5	46.5	67.4
5	14	32.6	32.6	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X1.2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	7	16.3	16.3	16.3
4	20	46.5	46.5	62.8
5	16	37.2	37.2	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X1.3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	32.6	32.6	32.6
4	14	32.6	32.6	65.1
Valid 5	15	34.9	34.9	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X1.3.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2.3	2.3	2.3
3	1	2.3	2.3	4.7
Valid 4	21	48.8	48.8	53.5
5	20	46.5	46.5	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X1.4.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	2	4.7	4.7	4.7
4	10	23.3	23.3	27.9
Valid 5	31	72.1	72.1	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X1.4.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	2.3	2.3	2.3
4	18	41.9	41.9	44.2
5	24	55.8	55.8	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X1.5.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2.3	2.3	2.3
3	11	25.6	25.6	27.9
4	25	58.1	58.1	86.0
5	6	14.0	14.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X1.5.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	5	11.6	11.6	11.6
4	20	46.5	46.5	58.1
5	18	41.9	41.9	100.0
Total	43	100.0	100.0	

## VARIABEL KUALITAS PENGETAHUAN PAJAK

### Statistics

		X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1
N	Valid	43	43	43	43	43	43	43
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3.88	3.56	3.81	3.95	3.81	3.37	3.63

### Statistics

		X2.4.2	X2.4.3	Pengetahuan Pajak
N	Valid	43	43	43
	Missing	0	0	0
Mean		3.72	3.58	33.33

## Frequency Table

### X2.1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	14	32.6	32.6	32.6
	4	20	46.5	46.5	79.1
	5	9	20.9	20.9	100.0
	Total	43	100.0	100.0	

**X2.1.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	9.3	9.3	9.3
3	14	32.6	32.6	41.9
Valid 4	22	51.2	51.2	93.0
5	3	7.0	7.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X2.2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	32.6	32.6	32.6
Valid 4	23	53.5	53.5	86.0
5	6	14.0	14.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X2.2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	13	30.2	30.2	30.2
Valid 4	19	44.2	44.2	74.4
5	11	25.6	25.6	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X2.3.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	16	37.2	37.2	37.2
4	19	44.2	44.2	81.4
5	8	18.6	18.6	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X2.3.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	9.3	9.3	9.3
3	25	58.1	58.1	67.4
4	8	18.6	18.6	86.0
5	6	14.0	14.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X2.4.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2.3	2.3	2.3
3	18	41.9	41.9	44.2
4	20	46.5	46.5	90.7
5	4	9.3	9.3	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X2.4.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	18	41.9	41.9	41.9
4	19	44.2	44.2	86.0
5	6	14.0	14.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**X2.4.3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	1	2.3	2.3	2.3
3	21	48.8	48.8	51.2
4	16	37.2	37.2	88.4
5	5	11.6	11.6	100.0
Total	43	100.0	100.0	

## VARIABEL KEPATUHAN WAJIB PAJAK

### Statistics

		Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Kepatuhan Wajib Pajak
N	Valid	43	43	43	43	43
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		4.40	4.37	3.81	4.02	16.60

### Frequency Table

#### Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	1	2.3	2.3	2.3
4	24	55.8	55.8	58.1
5	18	41.9	41.9	100.0
Total	43	100.0	100.0	

#### Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	4	9.3	9.3	9.3
4	19	44.2	44.2	53.5
5	20	46.5	46.5	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**Y2.1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	14	32.6	32.6	32.6
4	23	53.5	53.5	86.0
5	6	14.0	14.0	100.0
Total	43	100.0	100.0	

**Y2.2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3	12	27.9	27.9	27.9
4	18	41.9	41.9	69.8
5	13	30.2	30.2	100.0
Total	43	100.0	100.0	

## LAMPIRAN 4 HASIL UJI ASUMSI KLASIK

### UJI NORMALITAS

#### NPar Tests

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

		Kualitas Jasa Konsultan Pajak	Pengetahu an Pajak	Kepatuhan Wajib Pajak	Unstandardized Residual
N		43	43	43	43
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	41.93	33.33	16.60	.0000000
	Std. Deviation	4.959	4.714	2.106	1.66719278
	Absolute	.134	.103	.194	.079
Most Extreme Differences	Positive	.093	.103	.194	.079
	Negative	-.134	-.095	-.118	-.060
Kolmogorov-Smirnov Z		.876	.677	1.275	.518
Asymp. Sig. (2-tailed)		.427	.749	.078	.951

## UJI MULTIKOLINERITAS

Coefficients<sup>a</sup>

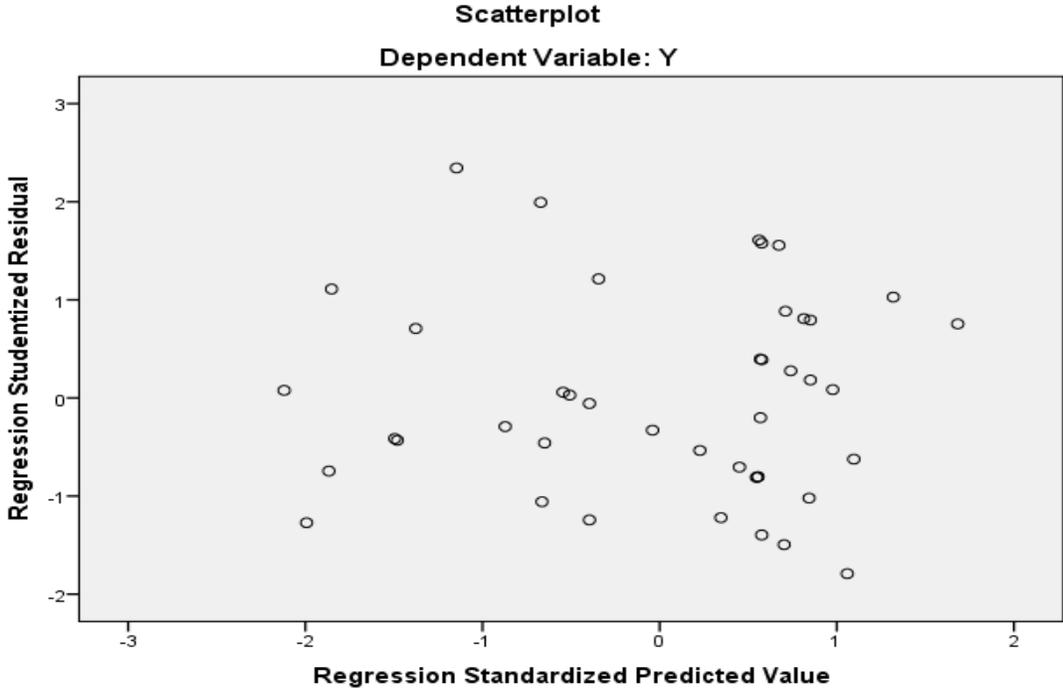
Model	Correlations		Collinearity Statistics	
	Partial	Part	Tolerance	VIF
1				
(Constant)				
Kualitas Jasa Konsultan Pajak	.381	.326	.819	1.221
Pengetahuan Pajak	.384	.329	.819	1.221

## UJI HETEROKEDASTISITAS Menggunakan Uji *Rank Spearman*

Correlations

		Kualitas Jasa Konsultan Pajak	Pengetahuan Pajak	Abs_Res
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1.000	.358 <sup>*</sup>	.262
	Kualitas Jasa Konsultan Pajak		.018	.089
	Sig. (2-tailed)	.		
	N	43	43	43
	Correlation Coefficient	.358 <sup>*</sup>	1.000	-.042
	Pengetahuan Pajak			.789
Sig. (2-tailed)	.018	.		
N	43	43	43	
Correlation Coefficient	.262	-.042	1.000	
Abs_Res				
Sig. (2-tailed)	.089	.789	.	
N	43	43	43	

**UJI HETEROKEDASTISITAS Menggunakan *Scatter Plot***



## LAMPIRAN 5 HASIL UJI REGRESI

### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepatuhan Wajib Pajak	16.60	2.106	43
Kualitasa Jasa Konsultan Pajak	41.93	4.959	43
Pengetahuan Pajak	33.33	4.714	43

### Correlations

		Kepatuhan Wajib Pajak	Kualitasa Jasa Konsultan Pajak	Pengetahuan Pajak
Pearson Correlation	Kepatuhan Wajib Pajak	1.000	.515	.517
	Kualitasa Jasa Konsultan Pajak	.515	1.000	.426
	Pengetahuan Pajak	.517	.426	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepatuhan Wajib Pajak	.	.000	.000
	Kualitasa Jasa Konsultan Pajak	.000	.	.002
	Pengetahuan Pajak	.000	.002	.
N	Kepatuhan Wajib Pajak	43	43	43
	Kualitasa Jasa Konsultan Pajak	43	43	43
	Pengetahuan Pajak	43	43	43

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.611 <sup>a</sup>	.373	.342	1.708

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	69.539	2	34.769	11.913	.000 <sup>b</sup>
1	Residual	116.740	40	2.919		
	Total	186.279	42			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	
	(Constant)	4.780	2.461		1.942	.059	
1	Kualitas Jasa Konsultan pajak	.153	.059	.360	2.603	.013	.515
	Pengetahuan Pajak	.162	.062	.364	2.629	.012	.517

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Correlations		
	Partial	Part	
	(Constant)		
1	Kualitas Jasa Konsultan pajak	.381	.326
	Pengetahuan Pajak	.384	.329

a. Dependent Variable: Y

**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	13.88	18.77	16.60	1.287	43
Residual	-2.967	3.871	.000	1.667	43
Std. Predicted Value	-2.120	1.683	.000	1.000	43
Std. Residual	-1.737	2.266	.000	.976	43

a. Dependent Variable: Y

## LAMPIRAN 6 TABULASI DATA

### Kualitas Jasa Konsultan Pajak

No	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	X1
1	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	42
2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	43
3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	5	42
4	4	3	5	5	3	5	5	5	4	4	43
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	36
6	4	5	3	4	3	4	5	5	4	4	41
7	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
8	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33
9	4	3	3	4	4	5	5	5	3	4	40
10	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	35
11	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	40
12	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	42
13	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
14	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
15	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	34
16	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	47
17	5	5	4	4	4	4	5	5	3	4	43
18	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	33
19	3	3	5	4	5	4	5	5	4	4	42
20	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	46
21	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	43
22	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	42
23	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	34
24	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	47
25	5	3	4	3	3	4	5	5	4	4	40
26	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	34
27	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	45
28	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	45
29	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	45
30	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32

Lanjutan

No	X1.1.1	X1.1.2	X1.2.1	X1.2.2	X1.3.1	X1.3.2	X1.4.1	X1.4.2	X1.5.1	X1.5.2	X1
31	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	45
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49
33	3	5	3	4	4	5	4	4	2	4	38
34	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	43
35	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	47
36	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
37	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	39
38	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	36
39	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	40
40	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	48
41	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	48
42	4	3	5	5	3	5	5	5	5	5	45
43	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	46

## Pengetahuan Pajak

No	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3	X2
1	5	4	4	4	4	5	5	5	5	41
2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
5	4	3	4	4	4	4	3	3	3	32
6	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36
7	4	4	5	5	5	5	4	4	4	40
8	5	4	4	5	5	5	4	4	3	39
9	5	4	5	5	5	5	4	4	4	41
10	3	3	3	4	3	4	3	3	2	28
11	3	3	4	4	4	5	3	3	3	32
12	5	5	5	5	5	5	3	4	3	40
13	3	3	3	4	3	3	4	5	4	32
14	4	4	4	4	5	4	4	4	4	37
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
16	4	4	5	5	5	3	3	3	3	35
17	5	5	5	5	5	4	4	4	4	41
18	4	4	3	3	4	3	3	3	3	30
19	5	4	4	4	4	3	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	3	4	4	3	34
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	4	4	5	5	5	4	4	4	5	40
23	3	2	3	3	3	2	3	3	3	25
24	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
25	4	4	4	3	4	3	3	3	4	32
26	3	2	3	3	3	2	2	3	3	24
27	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
28	5	5	4	4	4	4	3	3	3	35
29	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34
30	4	4	3	3	3	2	3	3	3	28

## Lanjutan

No	X2.1.1	X2.1.2	X2.2.1	X2.2.2	X2.3.1	X2.3.2	X2.4.1	X2.4.2	X2.4.3	X2
31	3	2	4	4	4	3	5	5	5	35
32	5	3	3	3	3	3	4	4	4	32
33	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
34	5	4	4	4	4	3	5	5	5	39
35	4	4	4	4	4	4	5	5	5	39
36	3	3	4	5	3	4	3	3	3	31
37	3	3	3	4	3	2	3	3	3	27
38	4	3	3	3	3	3	3	3	3	28
39	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30
40	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36
41	3	3	3	4	3	3	4	5	4	32
42	4	4	4	5	4	3	4	4	4	36
43	4	4	4	3	4	3	4	4	4	34

### **Kepatuhan Wajib Pajak**

No.	Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Y
1	4	4	5	5	18
2	5	5	3	3	16
3	4	4	3	3	14
4	5	5	3	3	16
5	4	4	3	4	15
6	4	4	4	4	16
7	5	5	5	5	20
8	5	5	4	4	18
9	5	5	4	4	18
10	4	4	3	3	14
11	4	4	3	3	14
12	5	5	4	4	18
13	4	4	4	4	16
14	5	5	4	5	19
15	4	3	3	3	13
16	5	5	4	5	19
17	5	5	3	4	17
18	4	3	3	4	14
19	4	4	4	3	15
20	4	5	4	5	18
21	5	5	4	5	19
22	5	5	4	5	19
23	3	3	3	3	12
24	5	5	5	5	20
25	4	4	4	4	16
26	4	3	3	4	14
27	5	5	3	5	18
28	4	4	3	4	15
29	4	5	4	3	16
30	4	4	4	4	16

## Lanjutan

No	Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Y
31	5	5	5	5	20
32	5	5	5	5	20
33	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	16
35	5	5	5	5	20
36	4	4	4	4	16
37	5	5	4	5	19
38	4	4	4	4	16
39	4	4	3	4	15
40	4	4	4	3	15
41	4	4	4	4	16
42	4	4	4	3	15
43	5	5	4	3	17

## LAMPIRAN 7 KUESIONER

### KUESIONER

---

**Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Konsultan Pajak Doni Budiono)**

Responden yang terhormat,

Sebelumnya saya ucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi lembar kuesioner ini. Adapun saya sampaikan bahwa kuesioner ini dibuat oleh

Nama : Imam Fauzhi

NIM : 105030400111091

Prodi/fakultas : Perpajakan/ Ilmu Administrasi

Universitas: Brawijaya Malang

Pada kesempatan ini perkenankan saya memohon bantuan anda untuk meluangkan sedikit waktu guna mengisi kuesioner berikut ini. Penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk keperluan akademik semata dan hasil penelitian ini hanya diperuntukan dalam penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan untuk meraih gelar Sarjana Perpajakan pada Universitas Brawijaya Malang. Identitas dan jawaban anda akan dijamin kerahasiaannya. Akhir kata, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesediaan anda untuk mengisi daftar pertanyaan ini.

Malang, Mei 2014  
Peneliti,

Imam Fauzhi

**Petunjuk pengisian Kuesioner :**

1. Berilah centang (✓) atau (X) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi sebenarnya.
2. Dalam menjawab pernyataan-pernyataan ini tidak ada jawaban yang salah, oleh karena itu usahakanlah agar jawaban tidak ada yang dikosongkan.
3. Pilihan jawaban :
  - SS = Jika sangat setuju atau sangat sesuai dengan pernyataan tersebut
  - S = Jika setuju atau sesuai dengan pernyataan tersebut
  - RR = Jika bersikap ragu-ragu dengan pernyataan tersebut
  - TS = Jika Tidak setuju atau tidak sesuai dengan pernyataan tersebut
  - STS = Jika Sangat Tidak setuju atau Sangat tidak sesuai dengan pernyataan tersebut

**BAGIAN A : IDENTITAS RESPONDEN**

1. Jenis kelamin  
( ) laki-laki                      ( ) perempuan
2. Umur ..... Tahun
3. Pendidikan Formal Terakhir  
( ) SD                      ( ) D1                      ( ) D4                      ( ) S3  
( ) SMP                      ( ) D2                      ( ) S1                      ( ) Lainnya...  
( ) SMA                      ( ) D3                      ( ) S2
4. Umur Usaha..... Tahun
5. Status Wajib Pajak  
( ) Orang Pribadi                      ( ) Bentuk Usaha Tetap (BUT)  
( ) Badan
6. Jenis Usaha  
( ) Jasa                      ( ) Manufaktur  
( ) Perdagangan
7. Lamanya Menggunakan Jasa Konsultan Pajak Doni Budiono .....Bulan

## BAGIAN B : PERNYATAAN

### 1. Pernyataan tentang Kualitas Jasa Konsultan Pajak

NO	Uraian Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Karyawan Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono selalu berpenampilan rapi.					
2.	Ruang konsultasi yang diberikan Kantor konsultan Pajak Doni Budiono nyaman.					
3.	Karyawan Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono memberikan pelayanan sesuai janji.					
4.	Karyawan Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan.					
5.	Karyawan Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono memiliki kesiapan dalam menanggapi keluhan dalam pemberian jasa.					
6.	Karyawan Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono memiliki kesiapan dalam memberikan solusi atas permasalahan perpajakan yang dihadapi pelanggan.					
7.	Karyawan Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono dapat menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan.					
8.	Karyawan Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono memiliki pengetahuan yang memadai dibidang perpajakan.					
9.	Jam pelayanan yang diberikan Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					
10.	Jasa yang diberikan Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono telah sesuai dengan kebutuhan pelanggan.					

## 2. Pernyataan tentang Pengetahuan Pajak

NO	Uraian Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
11.	Saya mengetahui tarif yang digunakan dalam menghitung pajak.					
12.	Saya mengetahui cara menghitung pajak.					
13.	Saya mengetahui batas waktu penyetoran pajak.					
14.	Saya mengetahui tempat penyetoran pajak.					
15.	Saya mengetahui batas waktu pelaporan pajak.					
16.	Saya mengetahui Surat Pemberitahuan (SPT) pajak yang digunakan dalam melaporkan pajak.					
17.	Saya mengetahui sanksi apabila terlambat menyetorkan pajak.					
18.	Saya mengetahui sanksi apabila terlambat melaporkan pajak.					
19.	Saya mengetahui sanksi apabila tidak melaporkan pajak tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.					

## 3. Pernyataan tentang Kepatuhan Wajib Pajak

NO	Uraian Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
20.	Saya tepat waktu dalam menyetorkan pajak.					
21.	Saya tepat waktu dalam melaporkan pajak.					
22.	Saya tidak pernah memiliki tunggakan pajak.					
23.	Saya melaporkan pajak sesuai dengan keadaan sebenarnya.					

**TERIMA KASIH ATAS BANTUANNYA**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. +62-341-553737, 568914, 558226 ; Fax. +62-341-558227  
E-mail : [fia@ub.ac.id](mailto:fia@ub.ac.id) <http://www.fia.ub.ac.id>

Program Studi : • Sarjana : - Ilmu Administrasi Publik - Administrasi Pemerintahan - Perencanaan Pembangunan - Ilmu Perpustakaan, - Ilmu Administrasi Bisnis  
- Perpajakan - Bisnis Internasional - Hospitality dan Pariwisata  
• Magister : - Ilmu Administrasi Publik - Ilmu Administrasi Bisnis • Doktor Ilmu Administrasi

Nomor : 5735 /UN10.3/PG/2014

Lampiran : -

Hal : Riset/Survey

Kepada : Yth. Pimpinan Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono  
Jl. Ruko Griya Babatan Mukti 19 Blok A-3  
Surabaya

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Imam Fauzhi

Alamat : Jl. MT. Haryono Gang V No. 259  
Kota Malang.

NIM : 105030400111091

Jurusan : Administrasi Bisnis

Prodi : Perpajakan

Tema : Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib pajak ( Studi pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Konsultan Pajak Doni Budiono)

Lamanya : 3 (dua) minggu.

Peserta : 1 (satu) orang.

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 08 MAY 2014

a.n. Dekan  
Ketua Program Studi Perpajakan  
u.b. Sekretaris



**Yuniadi Mayowan, S.Sos., MAB**  
NIP. 19750614 200812 1 002

Formulir dibuat rangkap 4 untuk :

1. Perusahaan
2. Mahasiswa



WWW.WELOJE.COM

**KANTOR KONSULTAN PAJAK  
ADVOKAT DAN KONSULTAN HUKUM  
KONSULTAN HAK KEKAYAAN INTELEKTUAL  
DONI BUDIONO, ST, SE, Ak, SH. MH.**

Ruko Griya Babatan Mukti 19 Blok A-3  
TELP: (031) 7534804, (031) 70573856, FAX: 7522172  
SURABAYA (60227)

Email: [kkpdoni.sby@gmail.com](mailto:kkpdoni.sby@gmail.com)

**SURAT KETERANGAN**

Nomor :001/SKT-PN/DB /VIII/2014

Yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Imam Fauzhi  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Juli 1992  
Status : Mahasiswa Universitas Brawijaya  
Fakultas/Jurusan : Fakultas Ilmu Administrasi/Perpajakan  
NIM : 105030400111091

Telah melakukan penelitian skripsi di Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono mulai tanggal 20 mei 2014 sampai dengan 8 Agustus 2014 dalam rangka menyusun laporan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Kantor Konsultan Pajak Doni Budiono)**”.

Demikian surat ini keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 08 Agustus 2014

**Doni Budiono, S.T, S.E, Ak, S.H, M.H**

**Pimpinan**

## **CURRICULUM VITAE**

Nama : Imam Fauzhi  
Nomor Induk Mahasiswa : 105030407111091  
Tempat dan Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Juli 1992  
Pendidikan : SD Muhammadiyah 7 Sby Tamat Tahun 2004  
SMPN 12 Surabaya Tamat Tahun 2007  
SMAN 16 Surabaya Tamat Tahun 2010  
Universitas Brawijaya Tamat Tahun 2014  
Karya Ilmiah : Laporan Praktek Magang  
Pengaruh Kebijakan Pajak Terhadap Pembangunan Nasional Pasca Reformasi Administrasi Perpajak (Ditinjau dari Redistribusi Pendapatan)  
Pengaruh Kualitas Jasa Konsultan Pajak dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Pada Wajib Pajak Pengguna Jasa Konsultan Pajak Doni Budiono)  
Pengalaman Organisasi : Staff Himabis FIA UB Tahun 2012-2013  
Ketua Departemen Dana dan Usaha Himpunan Mahasiswa Perpajakan FIA UB 2013-2014  
Kepanitiaan : Divisi acara PKK-Maba FIA UB 2011-2012  
Ketua Panitia Studi Komparasi Himabis FIA UB 2012

